

TRAVAIL DE BACHELOR POUR L'OBTENTION DU DIPLOME BACHELOR OF ARTS HES-SO
TRAVAIL SOCIAL

Services sociaux en Valais

Des réponses différenciées pour affronter les nouveaux enjeux professionnels

Séverine BALLESTRAZ – Bachelor 06 - FPT

Janvier 2013

Sous la direction de Madame Clothilde PALAZZO-CRETTOL

REMERCIEMENTS

Par ces quelques mots, je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont aidée, de près ou de loin, à réaliser ce travail de Bachelor.

Premièrement, je remercie ma directrice de Travail de Bachelor, Madame Clothilde Palazzo-Crettol, qui s'est investie avec beaucoup de dynamisme et qui m'a soutenue et motivée durant ces dernières années, malgré les moments de doutes et de découragement que j'ai rencontrés.

Le travail n'aurait pas pu être effectué sans les professionnels de l'action sociale qui se sont livrés, sur des questionnements profonds, me semble-t-il, avec authenticité, aisance et intérêt. Je leur suis reconnaissante pour le temps consacré.

Je salue également l'implication des experts, pour avoir pris le temps de lire mon travail et réfléchi aux différentes questions et perspectives qu'il soulève.

Mes derniers remerciements, mais non des moindres, vont à ma famille et mes amis, qui, par leur confiance indiscutable et leur soutien m'ont aidée à cheminer vers l'aboutissement de ma formation.

RÉSUMÉ

« Je suis assistante sociale » ; à l'énoncé de cette affirmation, les avis divergent significativement. Si certains sont admiratifs, d'autres plutôt méfiants. Les assistantes sociales doivent trouver leur place dans cette ambivalence, qui n'est d'ailleurs pas la seule au sein du travail social. Comment les assistantes sociales construisent-elles leur identité professionnelle ? Comment se situent-elles dans une profession si controversée ?

En s'appuyant sur plusieurs entretiens effectués avec des assistantes sociales de différents milieux, tout en développant les grandes mutations du travail social durant la dernière décennie, ce travail a pour but d'identifier les moteurs qui poussent les assistantes sociales à effectuer ce métier de l'humain. Il dresse un éventail de leurs motivations, de leurs perceptions tout en s'arrêtant particulièrement sur leurs découragements afin de révéler les stratégies et ressources mises en place pour ne pas céder au poids du contrôle et de l'administratif grandissant.

Au terme de ce document, quelques pistes sont abordées afin d'accompagner le lecteur dans une réflexion globale, spécifiquement autour de la reconnaissance de l'intervention sociale au sein de la société.

MOTS CLÉS

Travail social, assistantes sociales, mutations, paradoxes, relation d'aide, intermédiaire, désenchantements, ressources, stratégies, motivations, reconnaissance, militantisme

Les opinions émises dans ce travail de mémoire n'engagent que leur auteure.

TABLE DES MATIERES

1. INTRODUCTION	6
1.1 PREAMBULE.....	6
1.2 PRESENTATION DU SUJET	6
1.3 LA QUESTION DE DEPART	7
2. CADRE THEORIQUE	7
2.1 LE TRAVAIL SOCIAL.....	7
2.1.1 DEFINITIONS	7
2.1.2 QUELQUES FONDEMENTS HISTORIQUES	9
2.1.3 LES PRINCIPES.....	11
2.2 MUTATIONS ET TRAVAIL SOCIAL	13
2.2.1 LE TRAVAIL SOCIAL FACE AU MONDE ECONOMIQUE	13
2.2.2 L'EVOLUTION DU TRAVAIL SOCIAL DANS SES PRATIQUES	15
2.2.3 LE TRAVAIL SOCIAL FACE AUX POLITIQUES SOCIALES	16
2.2.4 DENOMINATION ET LEGITIMITE	16
2.3 LES CHAMPS DU TRAVAIL SOCIAL	17
2.4 LE SERVICE SOCIAL	17
2.4.1 LES FONDEMENTS DE L'INTERVENTION SOCIALE	17
2.4.1.1 La relation d'aide.....	17
2.4.1.2 Un axe administratif	18
2.4.1.3 Aide et contrôle	19
2.4.2 LES EMOTIONS DANS LA RELATION PROFESSIONNELLE.....	20
2.4.3 LA QUESTION SEXUEE.....	21
2.4.4 PARADOXES ET DILEMMES DE L'INTERVENTION SOCIALE	22
2.5 LES ASSISTANTES SOCIALES ET LEUR TRAVAIL AU QUOTIDIEN	23
2.5.1 SECTEURS D'ACTIVITE	24
3. LES HYPOTHESES DE LA RECHERCHE	25
4. LA METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE	26
4.1 LE CHOIX DE LA POPULATION CIBLE.....	26
5. ANALYSE DES RESULTATS	27
5.1 LE CONTENU DU TRAVAIL SOCIAL	27
5.1.1 LE CŒUR DU TRAVAIL SOCIAL	27
5.1.2 L'ASSISTANTE SOCIALE MEDIATRICE.....	30
5.1.3 LES CONCEPTIONS DU METIER.....	33

5.1.3.1	Une dimension vocationnelle ?	33
5.1.3.2	L'origine des motivations	35
5.1.3.3	Une confrontation maîtrisée	36
5.2	LES EMOTIONS	36
5.2.1	A L'HEURE DES DECONVENUES.....	37
5.2.1.1	Des insatisfactions au niveau global.....	37
5.2.1.2	Le « controlling » ambiant.....	40
5.2.1.3	Une lacune de reconnaissance.....	41
5.2.2	DES INSATISFACTIONS INHERENTES A LA PRATIQUE	42
5.2.2.1	Des collaborations complexes	42
5.2.2.2	Une pratique fractionnée.....	43
5.2.2.3	Une adaptation rythmique.....	44
5.2.2.4	Une population vulnérable	45
5.2.2.5	La fragilité identitaire des assistantes sociales.....	45
5.3	LES STRATEGIES	46
5.3.1	LES STRATEGIES EXTERNES.....	46
5.3.2	LES STRATEGIES INTERNES.....	47
5.4	RESSOURCES	49
5.5	LES ASSISTANTES SOCIALES SONT-ELLES CONTENTES DE LEUR SORT ?	50
6.	VERIFICATION DES HYPOTHESES	52
7.	CONCLUSION	55
8.	BIBLIOGRAPHIE	57
8.1	LIVRES.....	57
8.2	SITES INTERNET.....	58
9.	ANNEXES (1)	59

1. INTRODUCTION

1.1 PREAMBULE

Au terme de la formation à l'HES-SO en travail social, un travail de recherche autour d'un thème choisi est exigé aux étudiants. En plus d'obtenir un Bachelor en Travail social, l'objectif principal de cette tâche est non seulement d'acquérir de nouvelles connaissances à propos d'un sujet lié à la profession, mais également d'approprier le domaine de la recherche et la méthodologie y relative.¹

1.2 PRESENTATION DU SUJET

Le choix du sujet a été d'une grande difficulté. J'ai passé de nombreux mois à me questionner sur un sujet passionnant et motivant sur la durée. Au départ, j'ai eu tendance à choisir des thèmes comprenant des objectifs difficilement réalisables, aux dimensions floues et emprunts d'une trop grande idéologie pour en faire un travail de recherche le plus objectif possible.

Bien que je reconnaisse en cela mon intérêt pour les questionnements philosophiques, mais soif d'apprentissages et de découvertes, je me suis finalement rendue compte que ce travail pouvait être très intéressant, quel que soit le sujet initialement choisi.

Au cours de ma vie professionnelle, étudiante, mais aussi personnelle, j'ai remarqué à plusieurs reprises que les choix professionnels que nous faisons ne sont pas totalement anodins. Je me suis souvent questionnée à ce sujet. Tout d'abord concernant mes propres choix, mais aussi par rapport à quelques observations, à savoir les similitudes que j'ai pu observer au sein des champs professionnels divers.

De nos jours, l'identité est grandement axée sur le statut social et par conséquent, sur l'axe professionnel. Cette affirmation est facilement repérable : il suffit par exemple de réfléchir à une rencontre : la question « que faites-vous dans la vie » n'apparaît-elle pas dès les premiers échanges ? Il s'agit d'un exemple parmi tant d'autres.

Vu de cette manière, le choix d'une profession peut donc relever, en partie, d'un choix identitaire, évident pour certains et pour d'autres, cela peut être un véritable casse-tête.

Après de nombreuses réflexions, c'est avec l'aide de ma directrice de mémoire que j'ai pu définir le thème suivant : les motivations des assistantes sociales à exercer leur profession.

Par ce travail, je me suis également intéressée à comprendre dans quelle mesure le choix du travail social a été pensé par les intervenantes interrogées. Est-ce un choix mûrement réfléchi ? Un modèle d'éducation suivi ? Est-ce une vocation, tant bien même qu'on puisse le nommer comme cela ? Un choix par dépit ?

En outre, le travail social a considérablement changé ces dernières années. L'augmentation de l'axe administratif et la visée du contrôle poussent les assistantes sociales dans un mode d'intervention qui doit cohabiter de plus en plus avec des principes de l'économie

¹ Remarque : Tout au long de ce travail, je vais parler des intervenant(e)s en travail social. Dès lors, j'utiliserai le genre féminin dans la rédaction de mon travail pour parler des professionnels de l'action sociale. Ce choix n'est pas anodin ; la question du genre est primordiale dans ce domaine d'activité, tout spécialement en parlant du service social. Cependant, à partir du point 6 (analyse des résultats) je réintroduirai le masculin puisque mon échantillon comporte cinq femmes et trois hommes et que j'utiliserai leurs propos.

marchande. Il est intéressant alors de comprendre comment les assistantes sociales se positionnent face à ces évolutions ? Comment vivent-elles les nouvelles exigences au quotidien ? Quelles stratégies adoptent-elles pour gérer les impacts de ces mutations ?

Ces questions soulèvent un sujet d'actualité très controversé. Consciente des limites de temps et du cadre posé dans la réalisation d'un travail de Bachelor, je vais tenter d'amorcer quelques réponses et pistes avec l'aide précieuse d'assistantes sociales actives sur le terrain.

Initialement, mon intérêt s'est surtout porté sur les motivations du choix d'effectuer une partie de sa vie professionnelle en tant que travailleuse sociale.

Tout d'abord, j'avais pensé interviewer les étudiants à la HES-SO en travail social afin d'analyser les motivations de leur présence au sein de cette formation. Qui sont-ils ? D'où viennent-ils ? Comment sont-ils arrivés en études de travail social ? Comment se définissent-ils et comment imaginent-ils la profession choisie ?

Ensuite, m'étant mise dans leur situation d'interviewés, j'ai eu certains doutes quant aux réponses que j'allais pouvoir obtenir : en effet, je pense que de tels questionnements apparaissent avec le recul, la maturité et les années d'expérience. J'ai donc trouvé plus adéquat et plus enrichissant dans le cadre de cette recherche de questionner des assistants sociaux du terrain.

J'ai eu la chance d'interviewer huit assistants sociaux actifs dans huit milieux d'intervention sociale bien distincts.

1.3 LA QUESTION DE DEPART

La question de recherche étant clarifiée, mon intérêt était de comprendre, d'analyser, de découvrir ce qui pousse les assistantes sociales à exercer cette profession et d'y rester malgré les importantes mutations au sein du travail social. De plus, j'ai cherché à comprendre comment les professionnelles de l'action sociale se positionnaient face aux mutations du travail social.

J'ai donc formulé ma question de recherche de la manière suivante :

« Quelles sont les motivations qui poussent les assistantes sociales à poursuivre l'exercice de leur activité professionnelle ? »

Afin de dégager des hypothèses et de pouvoir définir une méthodologie de recherche adéquate sur ce sujet de recherche, je vais développer ci-après les grands concepts théoriques relatifs à mon travail, soit le travail social et le service social.

2. CADRE THEORIQUE

2.1 LE TRAVAIL SOCIAL

2.1.1 DÉFINITIONS

Selon la Fédération Internationale du Travail social² et l'Association Internationale des Ecoles de Travail Social³, « *le travail social cherche à promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines et la capacité et la*

² IFSW

³ AIETS

libération des personnes afin d'améliorer le bien-être général. Grâce à l'utilisation des théories du comportement et des systèmes sociaux, le travail social intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement. Les principes des droits de l'homme et de la justice sociale sont fondamentaux pour la profession. Le travail social, dans ses formes les plus diverses, est confronté aux transactions multiples et complexes entre les personnes et leur environnement. Sa mission est d'aider les personnes à développer leur potentiel, enrichir leur vie, et prévenir les dysfonctionnements. Le travail social professionnel a pour but principal la résolution de problèmes et le changement. Dans ce cadre, les travailleurs sociaux sont des agents facilitateurs du changement, tant dans la société que dans la vie des personnes, familles et communautés qu'ils servent. Le travail social est un système complexe de valeurs, de théories et de pratiques. Etant donné que le travail social au XXI^e siècle est dynamique et évolutif, aucune définition ne peut être considérée comme exhaustive et définitive.»⁴

Comme le mentionne Dauphin dans son article, une définition a également été donnée par les Nations Unies en 1959, laquelle privilégie le type de relation entre l'intervenant social et le bénéficiaire : *« Le travail social est une activité visant à aider à l'adaptation réciproque des individus et de leur milieu social, cet objectif est atteint par l'utilisation de techniques et de méthodes destinées à permettre aux individus, aux groupes, aux collectivités de faire face à leurs besoins, de résoudre les problèmes que pose leur adaptation à une société en évolution, grâce à une action coopérative, d'améliorer les conditions économiques et sociales. »*⁵

D'après Autès⁶, l'ONU (1955) donne une interprétation qui amène une dimension philosophique au travail social qui *« adapte les hommes aux structures et réciproquement les structures aux hommes. »*

Si pour Autès le travail social représente une *« articulation entre le monde économique et le gouvernement démocratique »*, pour Karsz⁷ ainsi que pour de nombreux auteurs, dont Avenel par exemple, le travail social reste toutefois difficilement définissable. Tout en se demandant si une définition du travail social objective est possible, l'auteur relève que celle-ci reste bien souvent implicite malgré la documentation abondante sur les pratiques et l'historique de ce champ professionnel.

Recouvrant le champ éthique, selon Bouquet et Garcette⁸, *« le travail social reste bien une rencontre, un rapport à l'altérité, avec mission de restaurer l'autonomie tout en donnant toute leur potentialité de sujet citoyen à des personnes en difficulté. Il contribue de ce fait à la cohésion du corps social. »*

En effet, la question est légitime ; peut-on conceptualiser le travail social alors que l'essence même de celui-ci est basée sur un mode empirique, constitué d'expériences variées, de contextes particuliers et de problèmes sociaux hétérogènes ?

Ce questionnement permet à de nombreux auteurs de souligner la réflexion constante que le travail social implique, tant sur ses pratiques que sur ses fondements. Cette complexité dans la définition pose la question des limites d'interventions et donc de l'action sociale elle-même.

⁴ IFSW, <http://www.ifsw.org/p38000376.html>, consulté le 17.03.2011

⁵ Sandrine Dauphin, Le travail social, de quoi parle-t-on ?, Informations sociales, no 152, p.8

⁶ Michel Autès, Les paradoxes du travail social, Dunod, 1999, p.78

⁷ Saül Karsz, Pourquoi le travail social ?, Dunod, 2004, p.56

⁸ Brigitte Bouquet et Christine Garcette, Assistante sociale aujourd'hui, Maloine, 1998, p.23 sous la direction de Louis Fèvre dans Le Travail Social, Guide méthodologique, Chronique sociale, 2001, p.257

2.1.2 QUELQUES FONDEMENTS HISTORIQUES

Afin de définir au mieux les fondements du travail social, il y a lieu ici d'aborder les étapes historiques importantes de ce champ professionnel. Les paragraphes qui vont suivre ne sont pas une tentative de rédaction historique, mais plutôt les grandes lignes d'une évolution qui permettra d'avoir une idée chronologique de la construction du travail social. Nous les développerons d'abord sur le travail social en général avant de nous intéresser de manière plus particulière au service social.

Comme le démontrent de nombreux auteurs, de l'Antiquité jusqu'à nos jours, l'action sociale a eu avant tout une fonction de stabilité. Elle s'est basée principalement sur des fondements moraux, religieux mais surtout politiques. Effectivement, l'aide au prochain représentait davantage un intérêt politique qu'une réelle motivation altruiste.

Au Moyen-âge, dans le monde occidental, l'avènement du christianisme implique un sens nouveau de l'entraide, basé sur l'hospitalité de l'Eglise. Des fonds sont créés ainsi que les toutes premières formes d'établissements d'aide sociale.

Durant les siècles suivants, le souci de justice sociale se dessine. Tandis que certains se battent contre la puissance financière des classes supérieures, la population de bas seuil s'installe dans les villes ; l'aumône se concrétise, l'aide s'individualise. L'Eglise reste toujours le principal acteur face à la pauvreté bien que le pouvoir public commence à intervenir dans le but d'instaurer une paix sociale après la décimation des populations défavorisées suite à des maladies infectieuses notamment.

Après le XVe siècle, la guerre, les famines et épidémies augmentent le nombre de pauvres et de vagabonds dans les villes notamment, ce qui suscite une peur considérable auprès de la population de la petite bourgeoisie. Les pouvoirs publics agissent en interdisant les mendiants et le vagabondage, cela également dans un but de contrôle de la mendicité. La société se moralise et le travail devient peu à peu une valeur primordiale.

Bessin⁹ explique qu'au XIXe siècle, les hommes d'Eglise organisent l'assistance aux pauvres en déléguant la bienfaisance et la charité aux dames patronnesses, selon leurs visions du rôle de la femme à cette époque. Ces femmes bourgeoises venaient en aide aux défavorisés en exerçant leur capacité d'écoute et mettant en œuvre leurs compétences humanistes. Incarnant l'amour maternel, elles devaient prolonger leur assignation dans leur sphère privée en devenant garantes du contrôle social.

Cette situation se prolonge tout au long du XXe siècle mais comme le rappelle Ion¹⁰ ce n'est que dans les années soixante que la reconnaissance politique de l'action sociale s'est accentuée.

Toujours selon cet auteur, au début des années septante, l'action sociale acquiert une nouvelle terminologie, celle de travail social, qui démontre une réelle volonté de professionnalisation. L'action sociale n'est plus uniquement reliée aux causes défendues par le mouvement ouvrier fortement représenté après la révolution industrielle ou encore l'origine bénévole évoquée précédemment. En effet, elle déploie une volonté de se démarquer des origines charitables ou militantes.

⁹ Marc Bessin, La division sexuée du travail social, Informations sociales 2009/2 no 152, p.70-73

¹⁰ Jacques Ion, Brève chronique des rapports entre travail social et bénévolat, Pensées plurielles 2005, no 10, p.149-157

Aussi, Ion précise que, malgré l'appréhension de l'intervention de l'Etat par le mouvement ouvrier, les systèmes d'assurances sociales se développent. Les problèmes sociaux sont davantage liés à des processus globaux, aux combats politiques de l'époque. Les travailleurs sociaux sont d'abord des militants. En effet, dans son article faisant parallèle entre travail social et bénévolat, Ion démontre que, pendant les Trente Glorieuses, le rôle des anciens bénévoles s'efface progressivement tandis que des professionnels sont recrutés de manière abondante. Cela permet la concrétisation d'un monde professionnel davantage qualifié, qui obtient donc plus de légitimité. De ce fait, l'espace social accueille des nouveaux travailleurs qui ont des diplômes communs, un âge plutôt semblable, des connaissances en sciences humaines et sociales et des idéaux culturels identiques.

L'auteur écrit notamment qu'à partir de 1980, le travail social se professionnalise et les champs d'intervention se dessinent par des mesures institutionnelles et des figures professionnelles plus précises. Le monde associatif reste très présent, devançant même les collectivités locales et l'Etat ; il est le premier employeur des travailleurs sociaux qui tentent de cohabiter avec les administrateurs précurseurs de l'action sociale. Même si la coexistence des deux mondes soulève quelques difficultés, ils entretiennent des liens très forts tant sur le plan institutionnel que sur le terrain.

Les acteurs sociaux cherchent à obtenir une reconnaissance sociale par leur croyance au progrès, à une société évolutive et en un homme « éduicable ». Leurs valeurs tendent vers un projet commun ; l'action sociale ne se dessine pas uniquement sur un axe individuel, mais sur une réelle volonté collective.

D'après Jacques Ion, de nouveaux modes de gestion du social par les pouvoirs publics apparaissent avec des lois de décentralisation qui permettent à l'Etat de déléguer ses compétences aux autorités subsidiaires. Les missions liées au travail social se définissent dès lors, plus précisément. En outre, les institutions publiques et privées commencent à travailler ensemble alors que l'Etat a une volonté d'intégrer la société civile à la résolution des problèmes sociaux. De nouvelles formations spécifiques – surtout universitaires – sont mises en place notamment pour des postes de chefs de projets ou pour la dimension « management » de la profession.

L'Etat, en tant que financeur essentiel, s'occupe plus spécifiquement de réinsérer les individus temporairement déclassés, tandis qu'il passe par des structures bénévoles, souvent en premières lignes dans l'action sociale, afin de s'occuper de la masse de population durablement exclue du marché du travail.

Parallèlement, une nouvelle vague de bénévoles se crée, notamment pour des associations humanitaires ou pour les exclus des pays industrialisés. Sur le terrain, ce sont souvent les entreprises associatives qui combattent les conséquences de la crise sociale. L'action charitable et militante se retrouve au front du social avec de nouvelles populations difficilement appréhendables selon les catégories qui avaient fait leurs preuves durant les années de croissance.

Dauphin¹¹ nous rappelle que le travail social s'est construit selon des généalogies différentes, par rapport aux trois champs principaux qu'il constitue (éducation spécialisée, animation socioculturelle, service social). Les travailleurs sociaux peuvent être des agents de l'Etat, appartenir au monde associatif ou alors à des collectivités territoriales. Toujours selon l'auteure, il n'y a pas de définition légale du travail social, ce qui peut apporter dans

¹¹ Sandrine Dauphin, Le travail social, de quoi parle-t-on ?, Informations sociales no 152, 2009, p.8-10
HES-SO/ Sierre / Bachelor 06 / Semestre d'hiver / Ballestraz Séverine / TB / FPT / Services sociaux en 10 Valais ; des réponses différenciées pour affronter les nouveaux enjeux professionnels

quelques circonstances, un flou à propos de la mission. Cet aspect sera développé sous le point 3.2.1.

2.1.3 LES PRINCIPES

Pour recueillir au mieux les différents principes qui régissent le travail social, j'ai décidé de m'appuyer sur le code déontologique des professionnel-le-s du travail social¹², qui se décline en plusieurs articles. Cela permettra de cibler autour de quelles valeurs l'action sociale s'est construite et ne cesse d'évoluer.

Voici ci-dessous deux tableaux récapitulatifs, l'un reprenant les valeurs fondamentales du travail social en deux catégories, le second mettant en évidence les différents principes et normes de conduite du travail social afin d'obtenir une vue d'ensemble des fondements de la profession.

Valeurs fondamentales du travail social	
Droits de l'homme et dignité humaine	Justice sociale
Egalité de traitement : les droits garantis pour toutes les personnes	Refus des discriminations : la non-tolérance pour les discriminations de tous genres
Autodétermination des usagers : la liberté de faire ses propres choix	Reconnaissance de la différence : le respect des particularités ethniques et culturelles
Participation : l'implication à la vie sociale et à toutes les dimensions concernant les usagers	Répartition des ressources : l'utilisation efficiente des ressources à disposition et la défense des systèmes de solidarité
Intégration : l'accomplissement de l'existence humaine en fonction des besoins	Dénonciation des injustices : le signalement public des pratiques opprimantes ou injustes
Empowerment : la participation autonome des individus en développant leur potentiel propre	Respect de la solidarité : l'opposition vis-à-vis de la misère individuelle, de l'intolérance et de la lâcheté dans la société

(Tableau 1)

Principes d'action et normes de conduites	
Ethiques	<p>Les travailleurs sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - fournissent les informations aux usagers en les motivant à utiliser leurs droits et ressources - proposent des solutions de protection - visent la transparence par rapports aux méthodes d'intervention - développent et évaluent les théories et connaissances professionnelles

¹² Avenir social, Professionnels travail social Suisse, 2006, adopté en 2001. Le code déontologique des professionnels du travail social se fonde sur la Déclaration universelle des Droits de l'Homme (1948), sur la Convention européenne des Droits de l'Homme (1953), sur la charte sociale européenne (1961), sur les droits fondamentaux, droits civiques et les objectifs sociaux de la Constitution fédérale (1999) ainsi que sur le document « Déontologie dans le travail social, déclaration et principes » de la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS, 2004) / <http://www.avenirsocial.ch/fr/>

Personnelles	<ul style="list-style-type: none"> - respectent leur dignité et celle d'autrui - portent une attention aux personnes dans des situations sociales précaires sous réserve de leurs propres ressources et limites - agissent de façon responsable lorsque les relations sont asymétriques en étant conscients de leurs compétences et limites - sont conscients du pouvoir que leur confère leur position et agissent avec précaution - veillent à développer leurs capacités personnelles et professionnelles et contribuent à la reconnaissance de la profession - coopèrent avec les établissements de formation et contribuent au développement de leurs compétences professionnelles. - demandent aide et conseil au sein de l'intervision ou supervision
Relationnelles (usagers)	<ul style="list-style-type: none"> - sont attentifs à faire preuve d'une attitude empathique et à manifester une distance convenable - rendent attentifs les usagers quant à leurs droits et devoirs lorsque ceux-ci acquièrent de l'autonomie - posent des exigences professionnelles et éthiquement fondées - accordent une priorité élevée à la protection des données et au devoir de discrétion - agissent avec circonspection en ce qui concerne le devoir de dénoncer ou de témoigner - documentent leurs activités selon les standards reconnus (tenue des dossiers), évitent toute formulation discriminatoire et distinguent les faits objectifs des éléments subjectifs
Organisationnelles	<ul style="list-style-type: none"> - s'engagent à effectuer leur travail en respectant les principes de déontologie et font en sorte que ces principes soient pris en compte par l'organisation pour laquelle ils travaillent - approfondissent les éventuels conflits d'objectifs ou d'ordre éthique au sein de l'organisation et recherchent des solutions en tenant compte du code de déontologie en entretenant et favorisant le dialogue - s'engagent en faveur des conditions de travail satisfaisantes ainsi que pour l'amélioration de la qualité de l'organisation
Sociales	<ul style="list-style-type: none"> - s'engagent et se mettent en réseaux pour une amélioration sociale et politique - rendent visibles au public, aux chercheurs et aux politiques les problèmes sociaux ainsi que leurs causes et leurs effets possibles aux niveaux individuels et structurels - s'engagent en tant que citoyen-ne-s pour une société démocratique et consciente de ses valeurs fondamentales

Professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> - se réfèrent explicitement aux connaissances développées par leur profession - portent à leur travail un contrôle systématique, collégial et en lien avec la recherche - s'engagent à porter un regard critique et constructif sur leurs erreurs - se rendent mutuellement attentifs sur les alternatives possibles en ce qui concerne les procédures méthodologiques et exigent le respect des exigences en matière d'éthique, de professionnalité, de formation et de politiques sociales - veillent à cultiver entre eux des relations collégiales - reconnaissent et promeuvent le présent code de déontologie
Coopérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> - coopèrent de manière interdisciplinaire en analysant leurs interactions de manière aussi complète et transdisciplinaire que possible - font état de leurs spécificités et rendent compréhensibles leurs connaissances grâce à la communication collective - basent leurs actions sur le respect des règles visant une conduite structurée des actions ainsi que sur la coordination et le contrôle des interventions

(Tableau 2)

2.2 MUTATIONS ET TRAVAIL SOCIAL

Toutes les réflexions qui peuvent être faites autour du système social doivent être accompagnées d'un contexte bien particulier, lequel donne du sens et définit. Les mutations du travail social se sont dessinées à plusieurs niveaux. Nous avons choisi de présenter l'évolution du travail social face au monde économique, face à ses pratiques, face aux politiques sociales puis face à sa dénomination.

2.2.1 LE TRAVAIL SOCIAL FACE AU MONDE ÉCONOMIQUE

Il est important de mentionner que les changements sociaux s'insèrent dans un contexte global, lequel s'est aussi modifié durant les dernières décennies. L'interdépendance des marchés, des biens et des services renforce l'interdépendance des économies et intègre des acteurs économiques internationaux. De ce fait, il est possible d'observer des stratégies de délocalisation des entreprises ou d'une compétition fiscale internationale.

Cependant, les répercussions sur le travail social restent controversées. D'un point de vue, la concurrence accrue entre l'économie et l'Etat restreint la marge de manœuvre des politiques lors de la détermination de la protection sociale d'un pays. D'autre part, une plus grande concurrence entre pays signifie une plus grande insécurité économique, d'où une demande plus accrue de protection sociale.

Comme le rappelle Chopart¹³ dans son article, le champ du travail social et celui de l'économie se sont adaptés au nouveau contexte de société tout en gardant leurs particularités et leurs missions bien différenciées. C'est en ce sens que le travail social

¹³ Jean-Noël Chopart, Le travail social face aux mutations économiques dans « Les transformations des métiers du social » Editions universitaires Fribourg Suisse, 1997, p.65
HES-SO/ Sierre / Bachelor 06 / Semestre d'hiver / Ballestraz Séverine / TB / FPT / Services sociaux en 13 Valais ; des réponses différenciées pour affronter les nouveaux enjeux professionnels

garde une place en extériorité du monde économique surtout dans la sphère productive. Bien que contradictoires, ces champs sont aussi intimement liés.

Toujours selon l'auteur, le travail social ne s'occupait que relativement de l'emploi à ses débuts. Les travailleurs salariés, pour qui ont été conçus des dispositifs assurantiels, étaient peu confrontés aux professionnels de l'action sociale ; les conditions de travail n'avaient pas lieu d'être contestées. Cette sécurité les plaçait à l'écart du monde « *assistantiel* », qui accueillait les exclus de l'expansion économique. Les bénéficiaires de l'action sociale et les consommateurs de la société capitaliste ont des caractéristiques tout à fait opposées. Ainsi, l'éthique relève davantage de l'ordre du privilège pour les décideurs, plutôt que de celui d'une norme.

Plus tard, dans son action de réinsertion professionnelle notamment, on peut percevoir dans l'action sociale une sorte de facteur de production, une tentative de normalisation des individus en tentant de les insérer dans un moule, dans un fonctionnement politiquement et socialement correct.

Dans cette optique, Castel parlait de « bon » et « mauvais » pauvre, selon la manière dont la société perçoit les usagers ; une société en plein essor économique qui prône les valeurs du travail et de la responsabilité individuelle. « ... *le mauvais pauvre, qui est parasite alors qu'il devrait travailler, (...) un bénéficiaire passif d'un secours qui est la contrepartie de son impuissance à s'assumer lui-même.* »¹⁴ Suivant ce principe de ségrégation de la pauvreté, l'auteur parle encore de « *la faculté de l'aide moderne à produire une sorte d'handicapologie* ». Les besoins des usagers sont hiérarchisés selon les croyances de la nouvelle société capitaliste, où la « méritocratie » domine sur les modes et les moyens d'intervention. En effet, Castel parle dans ce cas des « mauvais » pauvres qui sont considérés comme des fainéants ne se donnant pas les moyens d'acquérir les ressources nécessaires. Ils seraient pauvres par leur faute, le contexte n'étant ici pas pris en compte. Dans cette idée, la pensée ne tient pas compte des facteurs prédominants à la réussite de la vie sociale et professionnelle. Quant au « bons » pauvres, ils représenteraient surtout les personnes handicapées ou malades, qui n'ont aucune influence sur leur condition professionnelle ou sociale. Ce sont les personnes sans ressources financières qui témoignent d'une réelle envie de travailler mais qui en sont empêchés de par leur situation.

Selon Chopart, « *le travail social ignore, voire se désintéresse, à l'encontre de son idéal fondamental, des valeurs économiques que sont les contraintes productives, la compétitivité, la subordination obligatoire ou le profit comme moteur d'intervention. Le travail social implique une dimension alternative dans ses idéaux comme dans ses pratiques* ».

Dans une société de consommation, les valeurs comme l'équilibre personnel ou la conquête identitaire correspondent aux modèles de pensée des travailleurs sociaux. Dans la pratique, cela se traduit notamment sur l'insistance de la réhabilitation de la personne plutôt qu'une insertion « à tout prix » dans le tissu économique.

De plus, le travail social repose principalement sur des fonds « hors marché », en s'appuyant par exemple sur des fonds de solidarité, des associations ou encore des fonds publics provenant de l'Etat comme le mentionne Chopart dans son article.

Le contexte du travail social se démarque surtout par son aspect non-concurrentiel bien que l'intervention de marché est privilégiée quand cela est possible. En effet, la logique des

¹⁴ Robert Castel, Les métamorphoses de la question sociale, Folio Essais, 1995, p 695

coûts intègre le travail social en basant ses régimes sur les cotisations salariales des citoyens. Il est alors aisé de comprendre que les changements démographiques ainsi que les crises économiques jouent un rôle important pour le travail social.

2.2.2 L'ÉVOLUTION DU TRAVAIL SOCIAL DANS SES PRATIQUES

Le travail social cherche à s'adapter aux différentes problématiques à l'encontre desquelles il intervient.

Selon Aballéa¹⁵ « *ces changements témoignent tout d'abord de la capacité des travailleurs sociaux à évoluer dans leur pratique et dans leur positionnement professionnel.* »

En effet, les acteurs de l'action sociale doivent avant tout s'accorder avec les textes législatifs qui régissent une partie de leur travail. De plus, l'évolution de la prise en charge est influencée par le « New Public Management » dans lequel l'Etat se gère comme une entreprise privée qui planifie et rationalise l'action sociale et contrôle les coûts.

L'auteur décrit ensuite les mandats de prestations et des systèmes qualitatifs qui sont mis en place pour notamment évaluer la qualité des prestations. Il existe aujourd'hui une forte tendance à la médiatisation, à une action orientée vers les statistiques et les résultats chiffrés. Le rendement devient primordial tandis que le travail social se construit autour d'un point central, le travail en milieu économiquement viable, qui introduit en ce sens la notion d'employabilité, terme clé dans les politiques sociales de l'an deux-mille.

Dans cette optique, les services sociaux se sont spécialisés, ayant chacun un rôle et une mission bien précise face à une population définie. Cela a permis de professionnaliser les institutions ainsi que de délimiter les champs d'action des différents services.

Etant donné que de plus en plus de citoyens ont besoin de prestations de la sécurité sociale, le travailleur social doit être capable de travailler dans l'urgence. Dans la plupart des services sociaux, la quantité de dossiers par assistante sociale est conséquente. Le système s'étant parallèlement complexifié, le travail administratif prend donc une place importante, en dépit du travail purement social, d'accompagnement et de soutien psychosocial. Face à ces changements, le rôle du travailleur social a évolué pour être défini de nos jours plutôt comme un coach, un médiateur ou encore un agent de changement.

Effectivement, les ressources propres de la personne étant prise en compte dès la première intervention, le travail de l'assistante sociale vise avant tout l'autonomie des bénéficiaires et la travailleuse sociale représente ici un tremplin ou un relais entre les individus et les décisions des instances publiques ou privées. Comme l'exprime Françoise Blum¹⁶, « *il ne faut plus éduquer, mais aider à prendre conscience des capacités d'éducation, et ce pour une meilleure adaptation* ».

Le travail en réseau et l'interdisciplinarité ont fait leurs preuves dans l'intervention sociale actuelle. La vision systémique des problématiques permet un échantillonnage de points de vue ainsi qu'une division des compétences nécessaires à l'accomplissement du bon déroulement de l'intervention et au but commun, fixé en termes d'objectifs. Il faut toutefois noter que dans ce travail de pluridisciplinarité, le risque d'oublier le client au milieu d'une foule d'actions reste toutefois inhérent.

¹⁵ François Aballéa, cité dans Les mutations du travail social. Dynamique d'un champ professionnel de Jean-Noël Choppard, Ed. Dunod, Paris 2000, p.65

¹⁶ Françoise Blum, Regards sur les mutations du travail social au XXe siècle, Association le Mouvement social, 2002/2 No 199, p. 91

Blum précise encore que dans le travail et l'accompagnement social, plusieurs alternatives pourraient être prises en considération dans le but d'améliorer les modes et les outils d'intervention. Tout d'abord, améliorer la formation des travailleurs sociaux en approfondissant les connaissances théoriques tout en les reliant avec la pratique, favoriser la formation continue, développer la prévention et la diffusion des informations concernant les risques sociaux, apporter un soutien proche des usagers, « aider à aider », développer la collaboration avec les médiateurs sociaux ou utiliser davantage des ressources comme la supervision afin de pouvoir mettre en place des outils essentiels et garder les bénéficiaires au centre de toutes les réponses à apporter.

2.2.3 LE TRAVAIL SOCIAL FACE AUX POLITIQUES SOCIALES

Face aux nouveaux critères de la réalité, la politique sociale doit également s'adapter et mettre en place des aménagements.

Etant donné que les systèmes se sont complexifiés, de nombreuses personnes passent entre les mailles du filet de la protection sociale. Ces modifications se sont faites d'une part dans un but d'augmentation du contrôle et de diminution des coûts. De plus, le système de protection est essentiellement basé sur l'activité lucrative et donc le salaire.

Tandis que certains politiques percevant difficilement les problèmes sociaux actuels veulent augmenter le contrôle et réduire les coûts, d'autres défendent des acquis qui ne sont aujourd'hui plus conformes aux réalités sociales. Les idées sont souvent très controversées à ce sujet et comme l'a expliqué Castel, dans une idée de représentation du « bon » et « mauvais » pauvre, l'idée principale concerne la responsabilité individuelle. La population a tendance à penser que les bénéficiaires ne se donnent pas les moyens nécessaires pour réussir dans la vie en partant du principe que tout le monde bénéficie d'une position égale face à ses propres besoins. Pourtant, dans le monde actuel, chacun doit trouver sa place dans la société et se distinguer des autres en valorisant ses propres compétences. Si la compétition s'en retrouve accrue, ce n'est pas le cas pour la solidarité. Les mouvements d'entraides qui défendent les intérêts des personnes actives sur le marché de l'emploi sont bien moins présents que par le passé, les travailleurs sont davantage isolés et la mobilisation sociale s'est rendue difficile.

2.2.4 DÉNOMINATION ET LÉGITIMITÉ

La manière de nommer une profession est loin d'être anodine. Aussi, elle relève des transformations professionnelles ainsi que de l'identité professionnelle. Effectivement, comme le souligne Ion¹⁷, dans le travail social, la terminologie « travailleurs » est devenue « intervenants » pour transposer une nouvelle gestion de l'action professionnelle mais également une masse de clientèle reflétant de nouvelles populations. Préalablement, les travailleurs sociaux s'occupaient plutôt des délaissés provisoires de la croissance tandis qu'aujourd'hui, une proportion importante des bénéficiaires sont des personnes exclues à long terme. Cela signifie une diminution d'une intervention d'urgence pour passer à un travail avec un projet à court voire moyen terme ponctué d'évaluations.

L'auteur nous rappelle également qu'avec la contestation de l'Etat Providence, l'appel social est davantage centré autour de la société civile. La volonté de l'intervention sociale est d'animer les responsabilités civiles tout en développant un travail de partenariat avec d'autres champs professionnels. De ce fait notamment, le paysage professionnel évolue, le

¹⁷ Jacques Ion, Les transformations des métiers du social, des travailleurs sociaux aux intervenants sociaux, 2009, pp.178-190

terme « travailleur social » devient progressivement plus flou, bien que de nouveaux postes apparaissent dans la hiérarchie. La limite est cependant difficile à placer ; toutes les personnes ayant une relation professionnelle avec les usagers sont-elles des intervenantes sociales ?

Comme l'écrit Ion, les cultures professionnelles s'agrandissent et l'action sociale se centralise alors que le domaine était davantage structuré dans les années septante. Les conséquences de ces évolutions impliquent une distance accrue entre les intervenants directement reliés au terrain et les gestionnaires, cantonnés au travail administratif.

Pour conclure sur l'idée de Ion, l'émergence de la nouvelle appellation, qu'est celle d'intervenante sociale, révèle une manière différente de problématiser les pratiques.

Par cette observation et avec la mutation du contexte social développé plus haut, les fonctions du travail social changent également. En plus d'un devoir d'assistance, les intervenants sociaux se préoccupent de la cohésion sociale, de l'apprentissage de la citoyenneté. De ce postulat naît parallèlement une intervention sociale plus collective et communautaire.

2.3 LES CHAMPS DU TRAVAIL SOCIAL

Le travail social comporte trois domaines que sont l'éducation spécialisée, l'animation socioculturelle et le service social. Etant donné que mon choix professionnel s'est porté sur ce dernier, nous allons le développer en tentant de mettre en lumière ses caractéristiques, ses fonctions, ses lieux d'intervention en Valais ainsi que ses missions principales.

Le terme du travail social englobe de nombreux domaines variés qui peuvent être très différents les uns les autres tant dans leurs structures que dans leurs fonctionnements. Toutefois, comme le précise Meunier¹⁸, les services sociaux gardent trois caractéristiques fondamentales : « *les services sociaux sont des « services collectifs divisibles* », « *placés sous la tutelle des pouvoirs publics* », « *qui consistent essentiellement en prestations de personne(s) à personne (s)* ».

2.4 LE SERVICE SOCIAL

2.4.1 LES FONDEMENTS DE L'INTERVENTION SOCIALE

On ne peut définir ce champ professionnel sans évoquer les principaux axes du travail social, plus spécifiquement au sein des services sociaux. Même si nous ne pouvons ici en faire une liste exhaustive, certains concepts sont toutefois indissociables.

2.4.1.1 La relation d'aide

Il n'est possible de parler de travail relationnel sans nommer la relation d'aide. Cette méthode, couramment utilisée par les professionnels du travail social en général, constitue un ensemble de démarches et de processus visant une réponse ou une piste d'action face à la réalisation d'objectifs, préalablement posés en accord avec l'utilisateur.

L'assistante sociale travaille également avec le bénéficiaire dans un but de cohésion sociale et de citoyenneté. Elle crée simultanément un lien social entre les individus et entre l'individuel et le collectif au sein même de la société.

¹⁸ Baudoin Meunier, Le marketing des services sociaux ; apports à leur évaluation et à leur management, Presses Universitaires de Namur, 1986, p.17

Comme le précise Saint Martin¹⁹, « *la relation d'aide relève à la fois de compétences organisées autour de principes professionnels mais également d'une méthodologie construite autour des sciences humaines* ». L'auteur évoque les principaux moyens professionnels utilisés dans la construction de la relation d'aide.

Au commencement de la relation, la prise de contact peut s'établir sous différentes formes mais représente dans tous les cas un moment clé. En effet, la relation de confiance qui pourra s'instaurer ensuite est un axe de travail indispensable, quelle que soit la nature du suivi social. Les stratégies d'intervention seront ensuite définies et conditionnées par les contraintes de l'environnement institutionnel et légal, mais également par les demandes de l'utilisateur.

L'auteure mentionne également l'écoute, comme mode d'accès privilégié à la relation d'aide. Bien que cet aspect de la profession puisse paraître banal, il prend tout son sens lorsque l'on appréhende l'assistante sociale comme intermédiaire entre les demandes de l'utilisateur ou de la collectivité et les réponses institutionnelles ou politiques. De plus, lorsque les demandes ne sont pas explicites, il y a lieu de trouver le sens « réel » de la requête. Cela comprend l'utilisation de plusieurs méthodes telles que le décodage du langage non-verbal ou les techniques d'entretien.

Toujours comme l'explique Saint Martin, le rôle de l'assistante sociale au sein de la relation d'aide oscille entre les besoins et les demandes des usagers, le cadre légal ainsi que les procédures institutionnelles ou politiques. Ainsi se posent les limites de la relation d'aide, tant par rapport aux repères légaux qu'à un niveau plus subjectif, car l'assistante sociale travaille avant tout avec ses propres valeurs, filtres et cartes du monde. Avoir conscience de cette part de subjectivité permet à la travailleuse sociale de se remettre en question, de réévaluer constamment ses propres critères ainsi que de développer une capacité d'adaptation non négligeable face à une population variée avec ses problématiques particulières.

Qui plus est, ces compétences humaines sont dirigées par des principes éthiques renvoyant à certaines attitudes professionnelles et humaines spécifiques. L'une d'entre elles est le maintien de la distance professionnelle tout au long du suivi social. Importante dans la relation d'aide, elle permet de gérer ses émotions face aux situations ainsi que de maintenir l'objectif fixé en tenant compte des enjeux qui traversent le lien entre usager et professionnelle.

2.4.1.2 Un axe administratif

Une grande part du métier d'assistante sociale d'aujourd'hui représente la gestion administrative. Plus concrètement, cela comprend les différentes demandes aux organes décisionnels ou institutionnels afin de repourvoir le bénéficiaire en termes de ressources matérielles, financières ou psychosociales. De plus, les objectifs placés avec l'utilisateur engendrent souvent différentes démarches auprès d'autres services, quels que soient leurs champs d'activité. En effet, le travail social nécessite une dimension pluridisciplinaire qui met en lumière sa complexité mais également toute sa richesse. Par conséquent, la gestion administrative des dossiers s'en retrouve naturellement accrue.

Dans la pratique, il arrive que les professionnels concluent que la demande de l'utilisateur, qui pouvait paraître anodine, cachait en fait une situation compliquée, des demandes implicites ou un appel à l'aide. Or, dans un esprit de rentabilité qui découle des mutations du travail

¹⁹ Corinne Saint Martin, *Etre assistante de service social*, Ed. L'Harmattan, 1999, p.173

social, il est possible que le facteur temps empêche le professionnel d'aller au-delà des demandes explicitement exposées par le bénéficiaire.

En effet, depuis plusieurs années déjà, et comme déjà mentionné, la gestion administrative prend une part conséquente au sein du travail social. Cela est dû notamment à l'augmentation des exigences des décideurs, qui sont bien souvent également les financeurs de l'action sociale. Ces exigences proviennent en partie de l'intérêt politique de diminuer les coûts pour le social afin d'investir dans d'autres projets plus « bénéfiques » sur un plan économique. Si les prestations sont moindres, le nombre de bénéficiaires doit naturellement diminuer ce qui entraîne une sélection beaucoup plus sévère dans l'octroi des différentes prestations sociales, qui se conjuguent également avec une nouvelle idéologie politique concentrée sur les rentiers malhonnêtes ainsi que les fraudeurs, surtout au niveau du système d'assurances. De ce fait, de nouvelles méthodes de travail sont établies (comme par exemple les contrats de contre-prestations ou les contrats d'insertion professionnelle ou sociale), qui entraînent une augmentation des tâches administratives.

Cela explique certainement l'opinion de Fustier²⁰ qui affirme qu'il y a « *une tendance dans le travail social, à se centrer sur le service à rendre, la tâche, au détriment du pur lien social qui pourrait nuire à la productivité* ».

Parallèlement, de nos jours, dans une société toujours plus capitaliste, il y a lieu de légitimer l'action sociale, de prouver aux financeurs la crédibilité des mesures prises, l'efficacité des démarches et c'est ainsi que les systèmes qualifiés sont de plus en plus intégrés au travail social. La tendance est à la réglementation des procédures et la justification du temps consacré aux dossiers, cela impliquant donc un investissement administratif conséquent de la part des services sociaux.

La volonté de réduction des coûts du social se reporte également sur les places de travail car si la masse de travail ne cesse d'augmenter ces dernières années, peu de nouveaux postes sont introduits. Les assistantes sociales se retrouvent donc avec un nombre considérable de dossiers sans bénéficier de notables renforts en ressources humaines.

2.4.1.3 Aide et contrôle

Etant donné la montée des exigences, la limite entre aide et contrôle devient de moins en moins perceptible.

Comme l'exprime Keller²¹, les logiques de sécurité financière et de lutte contre les « abus » occupent le devant de la scène politique et médiatique, ce qui crée des tâches de contrôle accrues au sein des services sociaux. Cela implique une dimension de surveillance, d'autorité dans la relation d'aide, elle-même définie par de nombreux auteurs comme une relation horizontale visant à subvenir aux besoins de l'utilisateur en s'appuyant sur ses propres ressources. Ces dimensions de contrôle sont donc difficilement conciliables avec les principes de l'aide personnelle et guère compatible avec la logique des droits fondamentaux.

Toujours selon l'auteure, la travailleuse sociale se retrouve donc à « bricoler », alliant sa marge de manœuvre avec les besoins du bénéficiaire, une compétence jadis revendiquée comme une marque d'autonomie mais qui peut être aujourd'hui un facteur de déstabilisation ou d'inégalité.

²⁰ Paul Fustier, *Le lien d'accompagnement*, Ed. Dunod, 2000, p.69

²¹ Vérona Keller, *Aider et contrôler, Les controverses du travail social*, Cahiers de l'EESP, 2005, p.135

Keller précise encore que la question de la définition du rôle professionnel apparaît également dans l'idée de répartitions des tâches entre assistantes sociales et employées administratives. Elle explique que l'intervention du personnel administratif est aujourd'hui justifiée par l'exigence dite de sécurité financière ainsi que par l'utilisation optimale des compétences respectives. Cette répartition des tâches définit de manière importante les contenus du métier et traduit la conception actuelle de l'aide ainsi que les représentations des usagers.

En guise de solution, l'intégration d'assistants administratifs pourrait décharger en partie les assistantes sociales des démarches administratives, et leur permettrait, sur le long terme, de devenir davantage spécialistes de la relation d'aide.

Quant aux méthodes d'intervention, l'auteure précise qu'elles sont réfutées au profit d'un mode de travail « au feeling » et au « cas par cas ». Effectivement, si le but du travail social n'est pas d'améliorer la situation de la personne mais de la contrôler, ou de la dissuader de recourir à l'aide, il n'y a guère besoin de disposer de méthodes efficaces en termes d'aide individuelle. De plus, et toujours selon Keller, dans ce métier qui relève du « care », le doute sur la professionnalité conduit à un déficit conceptuel qui freine vraisemblablement le développement de nouvelles méthodes.

2.4.2 LES ÉMOTIONS DANS LA RELATION PROFESSIONNELLE

Avant de parler directement de la gestion des émotions dans la relation d'aide, nous tenons à nous appuyer sur l'ouvrage de Christophe²² afin d'apporter quelques éclairages au thème général des émotions.

Ce que nous avons choisi de retenir pour comprendre les processus étudiés est que ces théories mettent en évidence le lien manifeste entre l'émotion et le comportement physiologique. Cependant, dans ces modèles, le contexte est uniquement perçu comme un stimulus inducteur d'émotion mais ne détermine pas cette dernière. On peut facilement imaginer que l'environnement influe l'intensité de l'émotion par exemple ou encore son ampleur. En outre, la valeur donnée aux stimuli dépend notamment des filtres de perceptions ou encore de l'apprentissage social du sujet ; de ce fait, l'évaluation subjective face à l'événement prend toute son importance. C'est ce que les théories cognitives ont développé dans leurs modèles.

L'auteure peut affirmer que les émotions relèvent d'un processus multidimensionnel déterminé par des composantes physiologiques, cognitives ou expressives. La question restée ouverte dans les conclusions générales de l'auteur est celle du rôle et de l'impact du « social » dans l'émergence et les fonctions de l'émotion.

Comme l'expliquent Fisher et Shapiro²³ dans leur ouvrage, il y a des émotions négatives et positives qui possèdent une influence conséquente sur la négociation notamment.

Avoir conscience des émotions engendrées est un outil indispensable dans la gestion d'une relation car cette dernière ne peut en être dénuée. Cela ne nous dit toutefois pas que faire de ces émotions ressenties, comment les gérer sans les ignorer.

Différents outils qui permettant de venir à bout de ce questionnement sont explicités dans plusieurs chapitres de l'ouvrage des auteurs cités ci-dessus. Il ne s'agit évidemment pas

²² Véronique Christophe, *Savoir mieux les émotions, tour d'horizon des principales théories*, Ed. Presses Universitaires du Septentrion, 1998, p.102

²³ Roger Fisher et Daniel Shapiro, *Gérer ses émotions*, Ed. Laffont, 2005, p.24

d'une liste exhaustive mais de quelques pistes de réflexion pour permettre aux émotions de ne pas freiner la communication, mais plutôt de l'enrichir en apportant des grilles de lecture intéressantes pour interagir.

Tout d'abord, au lieu de se laisser envahir par les émotions ressenties, il serait judicieux de prendre un certain recul afin de pouvoir en déterminer les causes. Les auteurs font état ici de cinq préoccupations centrales qui sont l'appréciation, l'affiliation, l'autonomie, le statut et le rôle. Je tenterai d'utiliser cette base théorique afin de mettre en lien ces différents concepts avec la relation d'aide, méthode inhérente au travail des assistantes sociales.

Selon Fisher, l'appréciation de l'autre dans sa globalité est une démarche qui touche inévitablement à l'estime de soi. Reconnaître l'autre à sa juste valeur offre plus de chance à une appréciation réciproque et donc représente un grand pas vers la négociation.

Quant au vaste sujet qu'est l'autonomie, il y a lieu de retenir que les travailleurs sociaux basent leurs interventions sur les ressources personnelles des usagers, ils les accompagnent, l'essentiel étant non pas de « faire pour », mais de « faire avec ».

Le statut et le rôle sont également très importants dans la relation ; ils déterminent les limites de chacun, définissent en ce sens la relation. Les professionnels tendent à créer une relation d'humain à humain bien que, dans certaines interventions, l'aide sous contrainte empêche cette volonté de relation horizontale. Les travailleurs sociaux doivent aussi avoir conscience du rôle qu'ils endossent afin de pouvoir prendre du recul et se protéger lorsque la situation le préconise.

2.4.3 LA QUESTION SEXUÉE

Selon Olivier²⁴, et afin de comprendre au mieux la dimension non négligeable de la question du genre dans le travail social actuel, il y a lieu de se référer à des aspects historiques.

Au XIX^e siècle, les femmes avaient un accès restreint aux domaines professionnels. De plus, certaines théories de l'époque se plaisaient à démontrer que ces dernières étaient destinées aux savoirs pratiques tandis que les hommes aux savoirs théoriques.

Pour imager ces pensées, l'auteure reprend dans son ouvrage l'exemple de Napoléon qui affirmait que les femmes étaient destinées au mariage et non appelées à vivre en public (Lelièvre F. et C., 1991) ou encore d'Auguste Comte qui croyait à l'infériorité intellectuelle des femmes. S'appuyant sur les premières découvertes médicales de localisations cérébrales (Gall), Comte affirmait que les femmes avaient une zone affective très développée, qu'elles seraient « douées pour le sentiment » au détriment de l'action. (Comte 1851).

A en croire ces postulats, il serait facile de défendre que les femmes, destinées au domaine privé, au sens pratique ainsi qu'aux « sentiments », se tournent spontanément vers la bienfaisance et les branches liées à la philanthropie. A cette époque, les femmes ont effectivement commencé à sortir du domaine privé en rejoignant notamment des associations de bienfaisance. Faut-il y voir une prédisposition naturelle ou innée chez la femme pour tout ce qui tourne autour du « care » ainsi que des activités mobilisant l'altruisme et touchant à la vocation ?

²⁴ Anne Olivier, Sexe, genre et travail social, Ed. L'Harmattan, 2010, p.22

Sadock²⁵ met en évidence dans son article la tendance des femmes à enjoliver la réalité, ce qui pourrait être un moyen de défense qui insinuerait peut-être que, l'expression de leur irritation pourrait mettre en danger leur identité de femme, voir de mère. Transposée dans le monde du travail, la maternité sociale peut être alors liée à une sorte de compassion universelle.

Dubéchet²⁶ explique qu'en plus de la dimension historique développée plus haut, il faut également tenir compte des facteurs économiques qui englobent notamment une rémunération peu attractive. De plus, la réalité socio-historique, voire politique, observe que la graduation dans la hiérarchie est proportionnelle au nombre d'hommes, ce qui permet de créer un lien avec les idéaux historiques énoncés plus haut qui attribuaient à la femme une place davantage centrée sur le travail de terrain.

2.4.4 PARADOXES ET DILEMMES DE L'INTERVENTION SOCIALE

Méconnu mais populaire, le travail social révèle de nombreux paradoxes tant dans sa fonction fondamentale que dans ses interventions pratiques.

Les contradictions qui en découlent représentent tout d'abord des questions fondamentales ; comme le mentionne Autès²⁷, il y a une « incapacité à atteindre un idéal des mécanismes sociaux liée à une impuissance à réaliser des objectifs de production privée du bonheur par des dispositifs du pouvoir public. »

On peut alors parler de risques d'épuisement, d'une nécessité pour l'intervention professionnelle de poser un cadre et d'exiger une connaissance approfondie de ses propres limites. Aussi, le système du travail social ne peut pas se définir comme un système stable et cela presque dans une nécessité identitaire car il est un lieu de compromis. En outre, sa fragilité représente une de ses caractéristiques principales.

Effectivement, le travail social s'associe très fortement à des dimensions éthiques qui génèrent des dilemmes pour les professionnelles. Comme énoncé plus haut dans les mutations du travail social, le contexte s'étant modifié, la marge de manœuvre se resserre davantage et les assistantes sociales sont de plus en plus empruntées à construire leur place au milieu de ses différents interlocuteurs.

Thanasi²⁸ mentionne dans son article que l'assistante sociale peut rencontrer plusieurs conflits de loyauté dans l'articulation de son action. Il évoque la relativité des valeurs selon les situations, l'assistante sociale évaluant les situations pour ensuite privilégier les valeurs qui s'y rapportent. Par exemple, préférera-t-elle sanctionner le bénéficiaire pour quelques heures de travail au noir ? Jugera-t-elle cet acte comme une forme de rébellion d'un système bancaire, en mettant en avant les ressources du bénéficiaire ? Face à ces pesées d'intérêts, l'assistante sociale peut être face à plusieurs dilemmes.

Les dilemmes professionnels faisant donc partie intégrante du travail social et ce sur plusieurs niveaux. Considérant que l'assistante sociale fonctionne comme outil de travail dans la relation, la part de subjectivité exprimée précédemment prend tout son sens.

²⁵ Virginie Sadock, L'enjolivement de la réalité, une défense féminine ? Etudes auprès des auxiliaires puéricultrices, Martin Média n10, 2003, p.101

²⁶ Patrick Dubéchet, sous la direction d'Anne Olivier, Sexe, genre et travail social, Ed. L'Harmattan, 2010, p.74

²⁷ Michel Autès, Les paradoxes du travail social, Dunod, 1999, p.87

²⁸ Altin Thanasi, Les mutations du travail social génèrent de nouveaux dilemmes, Repère social no 81, 2006, p.20-21

Les questionnements autour de l'intervention sociale sont divers. Tout d'abord, on retrouve la contradiction « aide/contrôle » développée plus haut dans ce travail qui pose des questions surtout dans les modes d'intervention financiers ou matériels. Ensuite, il est difficile de se positionner face au concept d'autonomie de responsabilité. Est-ce que les assistantes sociales créent la demande ? Consomme-t-on le social comme un autre service ? Si les services sociaux n'existaient pas, les gens seraient-ils plus autonomes ? Enfin, il y a la question du secret professionnel, théoriquement très claire mais en pratique plus complexe. Elle est mise en parallèle avec la transparence qui peut parfois aider, notamment dans le travail en réseau. Comment se positionner entre ces deux dialectiques ? Que dire à qui ? Comment le dire ? Autant de questions qui restent sans réponse mais qui suscitent un grand débat.

2.5 LES ASSISTANTES SOCIALES ET LEUR TRAVAIL AU QUOTIDIEN

Comme souligné par les définitions du travail social, la profession consiste à accompagner les personnes en manque de ressources – de natures diverses – dans une visée d'autonomie par l'intégration professionnelle ou sociale notamment. Les réponses aux besoins peuvent être formulées sous plusieurs formes, selon les services d'activité. Le quotidien des assistantes sociales est partagé principalement entre des entretiens individuels, des réunions de réseaux avec les différents professionnels du projet, des visites à domicile ainsi qu'une part de travail administratif non négligeable.

Selon Van Der Mersch-Michaux, le métier d'assistante sociale est avant tout « *une profession d'aide, un métier de relation et de liaison qui se situe à la frontière de la sociologie, de la psychologie, du droit et de l'économie* ». ²⁹

Toujours selon cette auteure, ainsi que selon bien d'autres de ses contemporains, il est difficile de définir le métier d'assistante sociale tant les champs d'application sont divers et les méthodes appartiennent à des disciplines très diverses.

Il est possible toutefois de centrer une piste de réflexion autour des cibles d'intervention – que sont les bénéficiaires et leur environnement social – afin d'apporter une classification primaire de la profession. Van Der Mersch-Michaux l'exprime comme suit dans son ouvrage :

- *Les groupes structurels de la société : la famille, les communautés, le quartier...*
- *Certaines situations de vie : le travail, les loisirs, le milieu pénitentiaire...*
- *Les catégories de population : la jeunesse, le troisième âge, le quart-monde, les réfugiés, les toxicomanes, les chômeurs...*

Amiguet et Julier ³⁰ donnent un éventail intéressant du travail des assistantes sociales au quotidien. Il se décline en plusieurs actions inhérentes à la pratique professionnelle. Premièrement ils évoquent le fait de perpétuer le travail social, poursuivre une activité symbolique face à la prise en compte de l'usager comme une « marchandise ».

Ensuite, ils considèrent l'importance de la résistance face aux pressions qui remettent en cause l'efficacité de l'action sociale. Au niveau éthique, ils soulèvent l'intérêt de sa position en confrontation entre la subjectivité et la frontière légale et juridique. Les

²⁹ Françoise Van Der Mersch-Michaux, Les assistants sociaux, De Boeck Wesmael, 1995, p.11

³⁰ Olivier Amiguet et Claude Roger Julier, Les enjeux contradictoires dans le travail social, Erès, 2004, p.12-14
HES-SO/ Sierre / Bachelor 06 / Semestre d'hiver / Ballestraz Séverine / TB / FPT / Services sociaux en 23 Valais ; des réponses différenciées pour affronter les nouveaux enjeux professionnels

assistants sociaux doivent alors assumer le caractère fragile et imprévu de leur profession, dans un contexte obsédé par la garantie et le prévisible.

Enfin, ils mentionnent une dernière mission de l'assistante sociale dans son travail au quotidien : le fait de valoriser ce que la société cherche à cacher.

2.5.1 SECTEURS D'ACTIVITÉ

Les assistantes sociales en Suisse ont la possibilité de travailler dans des domaines d'activité diversifiés tant dans le secteur public que privé.

Voici ci-dessous quelques organismes qui emploient des assistants sociaux ; cette énumération n'est pas exhaustive, mais elle permet toutefois de présenter un large panel des différents secteurs de cette profession.

Dans le domaine public tout d'abord, l'Etat est chargé de la sécurité sociale et de l'application des lois de protection sociale qui en découlent. La mise en œuvre de ces dernières est organisée par les cantons qui comprennent notamment les centres médico-sociaux, services d'aide sociale et de coordinations des assurances sociales et de leurs applications.

L'Etat comporte également différents services publics rattachés au service de l'action sociale, tels que les offices d'aide sociale, les services liés à l'asile ou encore les centres de victimes d'infractions (LAVI). Ces services emploient tous des assistantes sociales qui œuvrent pour la collectivité.

Auprès des personnes âgées, notamment au sein de l'organisation Pro Senectute, des assistantes sociales sont à disposition pour diverses consultations sociales ainsi que pour mettre sur pied des projets intergénérationnels, par exemple.

Les assistantes sociales peuvent travailler également au sein des centres régionaux de l'Office de Protection de l'Enfance pour des mandats confiés par l'autorité pénale, civile ou judiciaire.

De plus, certaines institutions sont liées à l'Etat par des conventions. C'est le cas notamment d'Eméra, une association dont l'objectif est « *d'améliorer la qualité de vie des personnes en situation de handicap suite à une atteinte à leur santé ou à leur intégrité, au plan physique, intellectuel et/ou psychique et de favoriser leur autonomie et leur participation à la vie sociale* »³¹ ainsi qu'Addiction Valais, une association qui lutte contre les toxicomanies et autres dépendances par un accompagnement psychosocial visant l'autonomie. L'association se constitue également d'une grande part de prévention.

Différentes centres de réinsertion liés à l'assurance chômage, tels que l'OSEO (Œuvre Suisse d'Entraide Ouvrière) emploient également des assistantes sociales.

Nous pouvons trouver également des assistantes sociales en milieu pénitencier ou dans certaines institutions d'éducation spécialisée ou d'aide aux personnes handicapées. De plus, la plupart des hôpitaux universitaires disposent d'un service social.

Dans le domaine privé, il y a notamment les services sociaux dans l'entreprise, généralement reliés à la gestion des ressources humaines.

³¹ <http://www.emera.ch/>

Pour résumer d'un point de vue plus schématique ce qui précède, voici les principaux secteurs d'activités employant des assistantes sociales en Valais :

- ⇒ Enfance – Famille
- ⇒ Personnes âgées
- ⇒ Domaine de l'asile
- ⇒ Aide sociale
- ⇒ Victime d'infractions
- ⇒ Milieu pénitencier
- ⇒ Milieu hospitalier
- ⇒ Entreprises / Privé
- ⇒ Handicap et Education
- ⇒ Réinsertion professionnelle

3. LES HYPOTHESES DE LA RECHERCHE

A l'aide des découvertes théoriques faites dans les pages précédentes, nous pouvons envisager plusieurs hypothèses susceptibles de répondre à la question de recherche posée au début de ce travail.

- *Une dose de militantisme permet de résister au sein du travail social*
- *Les changements des enjeux au sein du travail social font souffrir les assistantes sociales*
- *La satisfaction personnelle prend généralement le pas sur les désillusions professionnelles*
- *La diversité de la pratique professionnelle selon les services et institutions poussent les intervenantes sociales à maintenir leur pratique dans le domaine du travail social*
- *Les collègues et équipe de travail sont un outil contre la charge mentale au sein de l'intervention sociale*

Afin de vérifier ces hypothèses, j'ai décidé de faire une enquête de terrain en construisant une grille d'entretien (Annexe 1). Dans le chapitre ci-dessous, vous trouverez la méthodologie détaillée de mon travail de recherche.

4. LA MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

4.1 LE CHOIX DE LA POPULATION CIBLE

Le choix de la population cible pour cette étude s'est porté sur les assistantes sociales. Pour simplifier l'enquête, j'ai choisi de restreindre l'échantillon au canton du Valais uniquement.

J'ai décidé de choisir huit assistants sociaux selon les exigences demandées pour ce travail. L'échantillon est composé de cinq assistantes sociales et de trois assistants sociaux que j'ai contactés par mail. Je me suis appuyée principalement sur mon réseau personnel afin de choisir les différents professionnels. Pour rendre compte de cette mixité, dans le texte qui suit, j'utilise le masculin quand je présente les dires des AS et le féminin pour dire le général.

J'ai pensé qu'il serait plus intéressant que le secteur d'activité diffère selon chaque assistant social en gardant, toutefois, la constante du temps d'activité, à savoir trois années de pratique dans le domaine du travail social au minimum.

Assistants sociaux interviewés					
Sexe	Age	Etat civil	Enfants	Domaine d'activité	Nbre d'années dans le service
F	55	Mariée	1	Insertion professionnelle	1
H	45	Marié	2	Insertion et soutien psychosocial	21
F	42	Mariée	3	Aide financière	8
F	34	Mariée	2	Soutien psychosocial, accompagnement	1
H	37	Célibataire	aucun	Gestion administrative, financière et sociale	1 ^{1/2}
F	33	Célibataire	aucun	Service de l'Etat, protection et soutien psychosocial	5 ^{1/2}
H	53	Marié	3	Soutien psychosocial, accompagnement social	12
F	34	Célibataire	1	Domaine médical	1

(Tableau 3)

Mon parcours d'apprentissage au sein de la HES-SO m'a permis de rencontrer de nombreux professionnels dans le domaine du travail social. De plus, mon expérience en qualité d'assistante sociale durant l'année écoulée a élargi considérablement mon réseau de connaissances au sein du milieu. L'accessibilité aux personnes adéquates pour ma recherche a été relativement aisée.

Dès mes premières réflexions, j'ai voulu privilégier la méthode des entretiens. Par conséquent, je me sens moins confortable avec les questionnaires et d'autre part, je pense que les entretiens m'apporteront des réponses plus étayées considérant mon sujet.

Étant donné les exigences et limites de ce travail de Bachelor, je pense que le choix d'entretiens semi-directifs est adéquat. En effet, les thèmes ont été préalablement définis afin de cibler et orienter les réponses de mes interlocuteurs, tout en leur laissant également une certaine liberté dans les réponses.

Pour pouvoir réaliser des entretiens semi-structurés, j'ai construit une grille d'entretien. (Annexe 1) J'ai également formulé des questions de « relance » afin d'obtenir les informations escomptées. Au terme des deux premiers interviews, j'ai analysé à nouveau ma grille d'entretien mais au final, je n'y ai apporté aucune modification.

Les professionnels sollicités se sont montrés collaborants et disponibles. Ils m'ont accordé des entretiens qui ont tous été retranscrits mot à mot par mes soins afin de respecter les réponses obtenues et de les utiliser au plus près de leur signification initiale.

Ma démarche en tant que chercheuse s'est basée sur des principes tels que le respect et l'éthique. Dans la réalisation de ce travail, j'ai veillé à retranscrire les éléments évoqués avec fidélité et confidentialité. Dans ce but, aucun nom ni lieu de travail n'a été divulgué. J'ai également utilisé des prénoms fictifs afin de rendre les données anonymes.

Avant chaque entretien, j'ai informé oralement mes interlocuteurs quant à l'objet d'étude et aux objectifs de mon travail de recherche. Je leur ai demandé la permission de les enregistrer tout en leur assurant une utilité exclusive et personnelle de ces enregistrements.

5. ANALYSE DES RESULTATS

L'analyse des entretiens a été une partie conséquente de mon travail mais de loin la plus riche et intéressante. Après avoir retranscrit les huit entretiens, j'ai tenté de ressortir les éléments significatifs de chacun d'entre eux pour les mettre en lien avec les concepts théoriques abordés dans la première partie de ce travail. La sélection des idées des professionnels n'a pas été des plus simples et les limites de ce travail de Bachelor ont laissé quelques-unes d'entre elles de côté afin de me concentrer sur les principaux thèmes de mon mémoire.

Abordant le cœur du travail social, les désenchantements vécus par les professionnelles et les ressources pour y faire face, cette dernière partie dresse un portrait du ressenti des assistants sociaux d'aujourd'hui dans leur pratique professionnelle. Les hypothèses de départ sont ensuite mises en lien avec les résultats obtenus pour finalement, obtenir une conclusion comprenant quelques pistes d'action développées.

5.1 LE CONTENU DU TRAVAIL SOCIAL

5.1.1 LE CŒUR DU TRAVAIL SOCIAL

La relation d'aide, qui est probablement l'idée maîtresse du travail social, prend en compte plusieurs éléments dont la création du lien. Comme nous l'avons évoqué dans la partie théorique de ce travail, Fustier considère que la tendance des assistantes sociales est de se concentrer sur la tâche, cependant, pour la plupart des assistants sociaux interrogés, comme pour Suzanne, le lien est au cœur de l'intervention. *Le lien est le cœur de notre travail, je*

*crois beaucoup au lien, un lien qui se crée et en fonction de ça, les choses se passent ou pas. (Suzanne)*³²

La relation d'aide est basée sur une communication efficace. En effet, étant un phénomène complexe et intangible, la communication ne permet pas toujours aux intéressées de parvenir au bout de leurs objectifs. Pour une communication efficace, plusieurs éléments doivent être réunis en dépit du simple fait de considérer un destinataire, un message ainsi qu'un destinataire. La complexité réside dans le fait que les dimensions telles que le groupe d'appartenance, les filtres personnels ou encore les conditions de transmissions entrent en ligne de compte de façon importante.

Selon Boujut³³, il existe dans le travail social une « grande variété de modes de relations aux usagers. La maîtrise de cette diversité est essentielle car la qualité de la relation qui s'instaure entre assistants sociaux et clients induit le type de travail qui peut être réalisé. Cette variété nécessite des outils de travail élaborés et appris durant la formation de l'ordre des techniques d'entretiens mais aussi de la connaissance de soi. »

Il est donc plus aisé de comprendre les enjeux qui résident dans l'existence du lien comme dispositif de travail. Alice relève bien cette complexité; *avoir conscience qu'on est notre outil de travail donc il faut qu'on se connaisse, qu'on sache pourquoi on fait ce boulot. Je pense que le moment où on peut être vraiment honnête et respectueux avec les gens c'est quand on a conscience que notre outil de travail c'est nous. Moi j'hallucine les gens qui n'ont jamais fait de travail personnel et qui font du social. J'hallucine. Je pense que rien que le sentiment de pouvoir dire « je te parle de quelque chose d'intime, ou personnel » c'est quelque chose à vivre pour pouvoir comprendre ce que les gens doivent débattre chez nous... ».*

Toujours selon Boujut, « l'usage de plusieurs de ces outils aide à maintenir la position professionnelle mais cet usage n'est pas immédiat et suppose un apprentissage. Une fois la formation à l'école du travail social achevée, ces outils sont utilisés et affinés dans l'exercice quotidien du travail. L'habileté d'un professionnel est alors évaluée par sa capacité à maîtriser ces outils face à des situations fortement émotionnelles. La pratique du travail social suppose l'usage d'un certain nombre d'outils généraux et le recours à certaines ressources afin d'affronter des situations problématiques voire conflictuelles. »

Guillaume partage aussi ces propos, puisqu'il affirme que *l'école te donnera une formation, mais l'école te donnera jamais d'outils, que tu es toi, pis en fait c'est toi l'outil, y'a pas d'autre ressource, ici (il montre le bureau) que toi-même.*

Partant de ces constats, nous pouvons affirmer que les personnalités, les caractères, les émotions, les croyances, les filtres et toutes les dimensions subjectives peuvent contrecarrer la création du lien, que cela soit du côté de l'utilisateur, mais aussi de l'assistant social. Toutefois, la construction d'un lien de confiance ne s'édifie pas uniquement sur le respect des valeurs primordiales des relations humaines, mais doit se créer dans un esprit d'équité, souvent évoqué par les assistants sociaux interviewés, comme le souligne Alice qui rappelle toute la dimension inconsciente, palpable de la relation. *Qu'est-ce qu'on va faire ensemble, même sous mandat, qu'est-ce qu'on va faire ensemble, comment toi tu peux*

³² Je précise à nouveau que j'ai utilisé des prénoms fictifs pour parler des différents assistants sociaux interrogés.

³³ Stéphanie Boujut, Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle, Déviance et société vol.29, 2005, p.33

à un moment donné me servir à quelque chose et comment toi, tu peux me servir aussi à moi. Après il y a une règle du mandat où moi je dois servir à quelque chose, peut-être pas, s'il y a des ressources ailleurs, des garanties possibles ailleurs, moi je dois vérifier oui, mais ouais c'est une conscience que dès qu'on est en relation, une conscience assez systémique.

Selon Biarnès (1998), tout acteur social doit garder la faculté « d'être étonné » par les compétences, les savoirs, et les capacités du client. Ce n'est que dans ces conditions que l'utilisateur peut devenir un sujet à part entière et non un objet des savoirs du professionnel. Ce raisonnement permet de construire une démarche appropriée et permet aux bénéficiaires d'être acteurs de leur propre histoire et de leurs choix.

Garbarini³⁴ décrit dans son ouvrage la recherche du face à face dans la relation d'aide. Celle-ci fonderait l'acte d'aider dans le sens où le souhait inconscient d'aimer l'autre et d'en être aimé prendrait toute son importance. Gabriel relève cette difficulté dans la relation d'aide mais dit être lucide par rapport au fait que l'exercice de son travail n'est pas entièrement lié à ces éléments inconscients. *On fait pas ce métier non plus pour être forcément aimé par notre prochain, on doit aussi avoir une limite de conduite... Trouver la juste distance, parfois ils sont énervés contre moi hein, j'ai eu des gens qui me voulaient plus comme assistant social, ce qu'il faut réussir à faire c'est de prendre de la hauteur par rapport à ça, alors tout le monde « il est pas beau il est gentil... ».*

Lorsque cette distance-là est inaccessible, Guillaume souligne qu'il est possible de passer le relais, *des fois ça arrive qu'on décide, si par exemple Madame X vient pour la 125^e fois, je vais peut-être lui dire « écoutez ça serait peut-être bien que je vous propose un collègue », qu'il y ait comme un changement d'entraîneur, un déclic à quelque part, et peut-être que moi je suis trop usé là-dedans pour vous apporter de nouveau quelque chose (...) mais c'est utile, en disant que visiblement entre vous et moi ça ne passe pas.*

Comme l'explique Mathilde, certaines contraintes qui pèsent sur la relation sont parfois tout simplement inévitables. Effectivement, les caractéristiques des services sociaux induisent une dynamique relationnelle difficilement équitable entre le bénéficiaire et le professionnel. Cela concerne notamment les services sociaux impliquant une aide financière. (...) *On a envie de tricher, on est tous humains, on a envie d'avoir un peu plus de droits donc ça induit cet aspect de méfiance qui peut empêcher le lien de se créer et donc le vrai travail de se faire, parce qu'on est toujours dans un truc « ah il faut pas que je dise ça sinon je risque... Etc.*

Peut-on parler d'équilibre dans la relation d'aide ? La hiérarchisation des places n'est-elle pas inévitable dans une telle relation ? La question des rapports de pouvoir ne devrait probablement pas se poser dans le travail social. Or les principes des contre-prestations qui caractérisent les mutations du domaine depuis quelques années, ne facilitent pas l'idéal d'équilibre au sein même de la relation. Nous pouvons tout de même garder en mémoire une des idées évoquées par Suzanne, qui considère que le partage de compétences s'élargit à une dimension solidaire et communautaire au-delà de la stricte relation interpersonnelle. L'avis de Suzanne vient illustrer ces propos théoriques : *Je dis chaque fois aux gens que je rencontre dans ce boulot « en ce moment c'est vous qui êtes en train de demander mais moi je peux avoir une panne de voiture ce soir et pis je peux aller voir mon garagiste et je suis dans la même position que vous parce que je sais pas ce qu'il me raconte, je sais pas ce que j'ai, je comprends pas ma panne, pis je vais lui faire confiance s'il me dit faut faire*

³⁴ Joëlle Garbarini, Relation d'aide et travail social, ESF, 1997, p.68-73

ça, ça et ça, et pis vous vous me faites confiance si je vous propose telle ou telle démarche » c'est une rencontre comme ça d'échange de compétences. Si la dame elle est coiffeuse et demain je me retrouve dans son salon je dépends d'elle pour oser ressortir ou pas.

Afin de mettre en perspective ces propos, citons Boujut³⁵ qui se positionne sur la question de l'équilibre au sein de la relation d'aide. Selon elle, les dimensions relationnelles supposent une relation particulariste entre professionnel et usager, et une relation asymétrique dont l'objet voire le but est le dévoilement de l'intimité de l'usager (sa vie, ses problèmes, ses attentes). Dans ces conditions, comment le travail social, qui relève de la discrimination, de l'asymétrie, et de la publicité de l'intimité de l'une des parties sans réciprocité de l'autre, peut-il être qualifié de relation d'aide ? L'asymétrie de la relation et le caractère sélectif de l'obtention des aides sociales vont à l'encontre de l'idée d'une aide et de la relation de confiance qui lui est associée. Dans cette optique, le travail d'évaluation coïncide tout à fait avec les explications ci-dessus. Il ne peut être considéré comme une relation d'aide, bien que sa finalité puisse être bénéfique à la collectivité ou à l'ordre social. L'évaluation se joue dans un rapport de pouvoir, l'usager n'a rien à donner, ce qui entrave passablement la création d'un lien qui induit les valeurs fondamentales de la relation.

5.1.2 L'ASSISTANTE SOCIALE MÉDIATRICE

Dans les entretiens effectués, les assistants sociaux voient cette médiation sur plusieurs niveaux, comme par exemple l'intervention dans un axe se situant entre le bénéficiaire et la société, cette dernière étant caractérisée par des dispositions légales, par des exigences professionnelles, sociales ou éducatives mais aussi par la participation financière des citoyens.

Bouquet³⁶ donne une illustration de cette position d'interface, lorsqu'elle parle « *des professionnels écartelés entre les intérêts de la collectivité, ceux de l'institution, ceux de la personne avec et pour laquelle ils interviennent et, enfin, leurs propres intérêts* ». Voici plusieurs exemples tirés des entretiens, qui placent et qui donnent un aperçu des situations rencontrées dans leur quotidien.

- **L'assistante sociale prise entre l'usager et le contexte sociopolitique**

Les assistants sociaux expriment dans les entretiens leur position intermédiaire entre les clients et les politiques au sens large, les lois, les directives et les règlements. Cette position ambivalente exige des compétences spécifiques, telles que l'empathie, l'adoption d'un esprit critique envers le contexte et envers l'intervention sociale ou encore la créativité, notamment dans la recherche des réponses à apporter. Les assistants sociaux parlent des dimensions légales qui se durcissent constamment et même ressentent en cela leur utilité, s'ils n'en deviennent pas moins des traducteurs essayant d'adapter les réponses au cadre juridique.

Depuis que j'ai commencé, les lois, les procédures ont toujours durci, ça a pas arrêté de durcir et ça s'arrêtera pas, alors ça, je trouve un peu pesant. Alors au contraire, c'est très judéo-chrétien ce que je te dis, mais le fait de travailler avec des gens qui à priori, ne sont pas les bienvenus, je me sens d'autant plus utile (...). (Gabriel)

³⁵ Stéphanie Boujut, Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle, *Déviance et société* vol.29, 2005, p.10-11

³⁶ Brigitte Bouquet, *Ethique et travail social, une recherche de sens*, Dunod, 2003, p.76

Je me suis toujours vue traductrice en fait, il y a un milieu politique, des gens qui font des lois et moi je dois les traduire aux clients, les nouvelles règles etc.. et c'est vrai que des fois, surtout maintenant avec la récession et tout ça, les nouvelles directives, ça me pose un problème c'est surtout à ce niveau-là, c'est comment est-ce que je vais pouvoir légitimer cette nouvelle norme avec laquelle, je n'arrive déjà pas à me l'expliquer à moi-même et je vais devoir la traduire à quelqu'un d'autre. (Mathilde)

Les contraintes peuvent aussi être à un niveau structurel, dans le sens où parfois, la société ne propose aucune réponse adéquate pour la problématique de l'usager. Là encore, l'assistante sociale se retrouve entre les besoins du bénéficiaire et les limites de ce que propose la société.

J'ai une situation où c'est vraiment difficile, la personne c'est pas qu'elle veut pas qu'on l'aide mais il y a tellement pas de solution parce qu'elle correspond à rien, elle a vraiment besoin qu'on puisse lui trouver une structure pour qu'elle puisse être en sécurité, et, il y a juste rien qui existe pour elle parce qu'elle est pas, j'aime pas parler de case mais c'est vrai, dans les institutions tu rentres dans une case, tu as un trouble psychiatrique ben tu vas là ou là, tu as handicap mental tu vas là, voilà, tu sais que pour les placements en institution il y a des critères et tu as quelques personnes elles entrent nulle part....(Jeanne)

Dans certains champs du travail social, le travail sous mandat est de mise. Les assistants sociaux adoptent une approche spécifique si l'intervention se dessine dans un cadre d'aide sous contrainte. Dès lors, les assistants sociaux doivent transmettre les règles établies par les lois et œuvrer dans le sens de ces dernières afin de réinsérer les usagers dans les moules prédéfinis par la société. Cette position délicate les pousse parfois à remettre en question le véritable sens de leur travail.

Je pense quand même qu'on est dépendant d'un système économique qu'on alimente en même temps. Tu vois par exemple moi je bosse dans la réinsertion, tout le monde pense que je travaille dans la réinsertion parce que je pense que la force de travail elle est importante...alors non, moi je pense que le travail, la valeur travail est importante pour les gens, il y a des gens qui me disent « moi quand je suis en salopette à 7h en train d'attendre le bus avec les autres, je revis » (...) Mais je suis consciente qu'aller travailler c'est quelque chose qui laisse les gens debout, que ça les rend fiers, d'avoir des collègues de travail c'est important. C'est pour ça que je travaille en réinsertion, mais je participe à ce grand mouvement capitaliste aussi, puisque je m'occupe d'aider les gens à être plus performants dans leur place de travail pour la garder après, tout en me disant que le système il broie quand même pas mal les gens mais voilà, c'est les contradictions de l'insertion. Mais c'est d'abord parce que les gens ils ont envie de bosser que moi je mets de l'énergie à les aider à retrouver un boulot, c'est pas pour qu'ils deviennent des futurs écrasés de la société. (Suzanne)

Parfois, c'est le système social et ses normes que l'assistant social questionne. Comment peut-on à la fois considérer l'individu dans sa totalité (culture, besoins, valeurs, modes de fonctionnement...) et en même temps être garant des lois établies par nos politiques ?

On a des signalements de situations, des alertes qui nous disent que ça va pas, parce que ci, parce que ça... Après si tu analyses tu te dis, mais c'est quoi qui va pas ? C'est de la mise en danger ou c'est des choses qui ne vous conviennent pas juste parce que vous ne faites pas la même chose ? C'est de la mise en danger ou c'est parce que vous éduquez pas la même chose ? C'est de la mise en danger ou c'est parce qu'on vit dans un pays comme

la Suisse et dans d'autres cultures, repasser le linge et le ranger une fois par semaine dans l'armoire c'est pas important ? Alors voilà c'est compliqué de se positionner. (Alice)

Dans cette idée de transmission de règles et normes de la société, Suzanne relève qu'il est donc important en tant que travailleuse sociale d'être en accord avec les missions du service pour lequel on travaille. Effectivement, pour elle, l'authenticité est une qualité importante si l'on veut faire un travail social efficace. *Il est essentiel d'être en accord avec les missions du service, pour les usagers, pour soi-même, pour les gens avec qui on travaille aussi. Sinon ça devient trop difficile. Soit on écoute plus les besoins des bénéficiaires, soit on dépasse le cadre de notre fonction et à long terme, c'est pas possible. Moi, quand je ne suis plus en adéquation avec mon rôle, je trouve que le mieux c'est de partir.*

En opposition avec cette idée, Raphaël quant à lui, ne comprend pas pourquoi les assistants sociaux quittent leur emploi lorsqu'ils sont en porte-à-faux avec les missions effectuées, cela représente pour lui un danger dans la prise en charge. *Si les assistants sociaux partent lorsqu'ils ne sont plus en accord, alors où va-t-on ? On va engager finalement des gens d'extrême droite pour faire notre travail ? Nous avons besoin d'être pas d'accord, il ne faut justement pas partir et se battre pour faire entendre nos idées. Il faut se battre jusqu'au bout et non fuir.*

Ces idées posent des questions intéressantes notamment par rapport aux structures et à leurs missions. En effet, si pour certains quitter leur emploi lorsqu'il y a de notables désaccords représente un outil, pour d'autres, l'expression des désaccords est un outil pour démontrer l'opposition. Encore faut-il que les professionnels soient entendus.

- **L'assistante sociale entre l'utilisateur et les citoyens**

La perception des citoyens par rapport à l'accompagnement social est controversée. En effet, il est fréquent d'entendre les contribuables exprimer leur mécontentement par rapport à l'aide accordée aux usagers, principalement lorsqu'elle est matérielle ou financière. Fâchés de devoir « payer pour les autres », ils mettent en évidence les fraudeurs, les personnes qui profitent du système social, sans prendre en considération les failles de ce même système. L'assistante sociale, confrontée aux problématiques de terrain et en même temps à la conscience de la dimension solidaire de l'aide, doit apporter les réponses les plus adéquates possibles. Elle dispose d'une marge de manœuvre qui permet, dans certaines situations, de dépasser quelque peu les contraintes. Gabriel nous l'explique en ces termes :

(...) Se rappeler le fait qu'on gère l'argent du contribuable et en même temps on gère l'humain, et c'est toujours en dialectique entre ces deux pôles, qui est toujours en souffrance si tu veux, car il cherche toujours la meilleure manière de faire avec ça. Et des fois il faut être plus généreux que ce qu'on nous laisse (...) (Gabriel)

- **L'assistante sociale entre l'utilisateur et ses problématiques**

Au sein de l'intervention sociale, l'assistante sociale est face aux diverses problématiques de l'utilisateur. Elles peuvent être au niveau d'une dépendance, des fragilités psychiques, de l'isolement ou du manque de ressources diverses par exemple. Dans une démarche empathique, elle utilise les difficultés des usagers pour les transmettre aux autorités lorsqu'elle doit les défendre mais également lorsqu'elle pose des objectifs avec les bénéficiaires.

Je pense que c'est un peu ça, on doit expliquer des lois aux gens, et puis la même chose les gens aussi vont nous donner les émotions et on doit les traduire sous terme d'objectif à l'autorité...on est toujours entre... entre deux, entre l'autorité et le client. Moi j'ai l'impression qu'on fait de la traduction dans ce métier, ça veut dire qu'on prend des informations et on doit les verbaliser aux clients, on prend des émotions et on doit en faire quelque chose en terme d'objectif, donc cette capacité de synthèse finalement, la capacité de recevoir des informations et pouvoir les restituer sous forme claire d'objectifs. Vulgariser l'information, la rendre compréhensible, la rendre accessible à l'autre, en essayant de pas trop déformer, d'avoir pas trop de filtres qui déforment les choses pour ne pas parler à la place de la personne mais bien essayer de traduire, c'est pour ça qu'on a besoin d'écoute, d'empathie. On est entre le client et sa problématique, on est toujours entre deux. (Mathilde)

Les assistants sociaux précisent également la position d'intermédiaire qu'ils prennent parfois entre les familles des usagers et ces derniers. Des familles souvent démunies, en quête de compréhension et de solutions, à qui ils doivent traduire les problématiques tout en gardant la distance nécessaire afin de ne pas rompre le lien de confiance établi avec les usagers. Dans ces cas là également, cette position médiane peut s'avérer difficile à gérer si l'on ne garde pas en tête la dimension essentielle qu'est l'intérêt du bénéficiaire en tout premier lieu.

Comme évoqué dans la partie théorique de ce travail avec Saint-Martin, l'assistante sociale endosse un rôle de médiatrice, mis en évidence par la majorité des professionnels interviewés dans cette étude. Cette place, riche mais ambivalente, pose la question de l'identité professionnelle des assistantes sociales. Reconnaisant tous cette position contradictoire, ils se trouvent néanmoins pris entre la conscience de l'utilité de leur profession et la difficulté d'en expliciter le réel fonctionnement.

Bouquet³⁷ situe également l'agent dans une position « d'entre-deux », comme démontré par les citations ci-dessus. Elle les énumère en termes de tensions, entre les intérêts divergents et les idéaux, entre les valeurs à défendre et les contraintes de l'organisation, entre les attitudes à adopter selon les subjectivités qui s'expriment ou les situations concrètes qu'ils rencontrent, entre les valeurs dont les groupes sont porteurs et l'éthique à faire valoir, entre la morale de conviction et la morale de responsabilité.

5.1.3 LES CONCEPTIONS DU MÉTIER

5.1.3.1 Une dimension vocationnelle ?

Afin d'analyser les conceptions que les assistants sociaux ont de leur métier, les questions ont été orientées autour de la dimension vocationnelle du travail social. La plupart des assistants sociaux se sont questionnés par rapport à la définition de la vocation, reconnaissant que ce mot était fréquemment utilisé mais que son sens était quelque peu flou. On retiendra ici le terme de vocation dans le sens d'une prédestination.

Pour certains professionnels, il y a quelque part un danger de parler en terme de vocation. En effet, cela peut amener à des limites d'intervention peu claires voire une distance émotionnelle ou affective fragilisée. L'association de l'intervention sociale et d'une démarche vocationnelle comprend une probabilité plus accrue de tomber dans une action s'apparentant au bénévolat, ce qui révolte certaines assistantes sociales qui se battent pour la reconnaissance d'un métier encore peu valorisé, comme le démontre Suzanne; *le terme*

³⁷ Brigitte Bouquet, *Ethique et travail social : une recherche de sens*, Ed. Dunod, 2003, p.145

ne me parle pas, parce que j'associe ce terme à « bonne sœur », et j'ai beaucoup bagarré dans ma vie pour qu'on nous sorte de ça, on est pas des dames patronnesses, on est issues de ça, sûrement, la chrétienté, la charité, mais... je suis pas d'accord avec l'idée de vocation.

Guillaume lui aussi, est fixé sur la question. Non je ne suis pas d'accord avec ce terme. Pour moi quelqu'un qui a la vocation dans ce métier-là, il faut qu'il aille faire autre chose. Parce que c'est un job, c'est pas un truc qu'on fait comme un super bénévole, c'est pas un truc qu'on fait pour se soigner soi-même de ses traumatismes (...), tu résistes à peu près quarante-cinq secondes. (...) Moi la vocation j'y crois pas, peut-être pour les curés, mais la vocation j'y crois pas, tu fais des choix, le travail social ça s'apprend. La seule chose qu'on apprendra jamais en travail social est le savoir-être, c'est la seule chose qu'on t'apprendra jamais. La vocation ne t'apprendra pas plus en savoir être, au contraire elle te fera peut-être faire des conneries, parce que tu vas peut-être faire des choses au-delà de ce que tu peux faire.

Pour la plupart des assistants sociaux, le terme de vocation est difficilement associable avec le travail social étant donné sa dimension divine ou religieuse. Si ce terme doit être utilisé avec précaution, il ressort des entretiens une prédisposition altruiste, une sensibilité à l'être humain en général, comme l'expriment les différents assistants sociaux interrogés.

Le terme de vocation ça fait assez église, ça fait assez religion. Moi j'ai pas l'impression d'avoir... bon je pense que pour ce travail, il faut quand même avoir une fibre sociale, je parlerais plutôt de fibre sociale. (Gabriel)

Alors je pense que tu peux avoir une fibre, certains sont plus mathématiciens, et d'autres plus jardiniers et d'autres plus relations... Alors ça oui, je pense qu'il y a quelque chose, au niveau de la personnalité effectivement, l'intérêt de l'être humain. (Alice)

Vocation ? je ne sais pas si c'est le bon mot mais je pense quand même que tu dois être fait pour, je pense pas que tu peux être un bon assistant social seulement parce que tu penses que c'est cool, que c'est relax de bosser dans un bureau, que dans le social tu as beaucoup de vacances ou que tu es bien payé, mais dans toutes les professions où tu es en contact avec les gens, tu ne peux pas travailler avec les gens si tu n'aimes pas les gens et leurs histoires... (Pauline)

J'aime pas du tout ce terme, pour moi c'est lié à la religion. Je pense qu'il faut quand même avoir un certain état d'esprit pour faire ce travail-là, une certaine envie. (...) Il y a quelque chose qui doit nous lier quelque-part, l'envie de pouvoir faire quelque chose pour les autres... mais il y a quand même beaucoup de la personnalité oui, il faut quand même une personnalité qui est tournée vers les autres, mais le simple fait de pouvoir y réfléchir et de te dire que peut-être tu voudrais être assistante sociale, je pense que tu as déjà cette personnalité-là. (Jeanne)

Si l'on a de la peine à considérer l'aspect inné de la profession, on retiendra l'intérêt pour l'humain, la dimension altruiste qui pousse vers l'autre. Pourtant, bien que l'on considère cette caractéristique, elle n'est pas uniquement liée aux travailleurs du social. Qu'est ce qui les différencie donc des autres ? Quelles motivations supplémentaires les ont poussés à faire ce choix professionnel ?

5.1.3.2 L'origine des motivations

Si certains ne savent pas l'expliquer, ou du moins ne sont pas capables d'y mettre des mots, pour d'autres, les motivations initiales sont plutôt claires. Tenant compte des entretiens effectués, nous pouvons distinguer trois grandes sources de motivation : la conscience du privilège, le modèle éducatif et le sentiment de révolte lié à la justice sociale.

Premièrement, il y a une certaine conscience du privilège. Deux assistants sociaux expriment leur reconnaissance quant à leur héritage social ainsi que les conditions de vie dans un pays occidental.

Surtout parce que j'étais quelqu'un qui avait beaucoup de chance dans ma vie, ça a été un peu le moteur, moi j'ai eu de la chance, je suis née ici, j'ai eu des parents plutôt sympas, des relations sociales plutôt sympas, je me sentais assez privilégiée et j'avais l'impression que je devais redonner, enfin, que c'était correct de... que ces valeurs ou ces forces que j'avais je pouvais les remettre à disposition. Ça, ça été ma motivation de faire du travail social. (Suzanne)

Un petit peu cette espèce de sentiment qu'en Suisse, on est vraiment des privilégiés, enfin, on est pas tous des privilégiés en Suisse c'est pas ce que je veux dire, mais c'est vrai quand je vois certaines personnes qui sont obligées de vivre au jour le jour, dans ces conditions... (Gabriel)

Ensuite, deux assistantes sociales évoquent le modèle éducatif reçu pour expliquer leurs motivations pour le travail social. Pour illustrer l'influence du milieu éducatif dans le choix de la profession, il suffit de lire les témoignages suivants.

Ma maman elle a toujours été dans ce milieu, elle accueillait tout le monde, elle était très ouverte, elle a aidé un peu tout le monde, à sa façon, très choue, donc elle, elle était plutôt contente que je fasse ce choix. Elle trouvait ça bien. (Suzanne)

Ma famille est plus sociale qu'autre chose, ma maman c'est une Saint-Bernard sur deux jambes, ils comprennent pourquoi je fais cette profession, et ils comprennent aussi les problématiques et politiques sociales, ils suivent aussi assez ce domaine. (Pauline)

Finalement, les sources de motivations sont pour certains liées à un sentiment de révolte ou de désir de justice sociale, pour Mathilde par exemple, le choix de cette profession est lié à son histoire de vie, je pense que c'est sans doute aussi parce que quand j'étais petite j'ai eu un peu des soucis et c'était difficile pour moi de m'intégrer à l'école, pis j'ai un peu souffert de ça, et je pense que c'était une bonne manière de... j'avais l'impression de m'en être sortie, d'avoir fait un travail là-dessus, de pouvoir redonner, et j'avais l'impression déjà de comprendre les gens finalement qui étaient dans des situations difficiles d'exclusion et je trouvais horrible quand ça arrivait, horrible et injuste.

Raphaël évoque aussi des motivations d'ordre idéologique. *Je voulais travailler pour une collectivité publique, que ce soit le canton, une commune ou la Confédération. C'étaient des motivations éthiques, ou... philosophiques, même si c'est un peu un grand mot mais j'ai un problème un peu avec la logique du profit, donc c'est ça. Mais c'est aussi travailler pour le bien commun, pour l'intérêt général.*

Deux assistantes sociales ont parlé de motivations intimes qu'elles avaient pu découvrir au fil des expériences avec l'aide d'un travail sur soi, d'un développement personnel conscient et surtout constant. Pour elles, le fait de permettre de conscientiser ces éléments

personnels est inhérent à la relation d'aide, comme l'explique notamment Alice. *Je trouve que c'est tellement personnel après les choix de professions, surtout de faire du social, mais je pense que le moment où on peut bien travailler c'est le moment où on sait pourquoi on fait ce job. Qu'est-ce qu'on répare presque chez nous, qu'est ce qui nous intéresse... c'est pas que négatif, c'est pas que de réparer, c'est aussi ce que ça nous apporte à nous...*

5.1.3.3 Une confrontation maîtrisée

D'après Glarner³⁸, l'impuissance de jouer un rôle de changement produit de nombreuses remises en question existentielles et des remises en causes quant aux pratiques professionnelles, lorsque celles-ci, confrontées à un idéal, sont considérées comme utopiques suite à des idées préconçues dans la formation notamment. Aussi, il est intéressant de se demander comment les assistants sociaux se positionnent face à leur idéal du métier. En examinant les réponses des intéressés, nous pouvons déduire que la plupart d'entre eux, débutants en tant que professionnels, avaient une perception plutôt similaire à la réalité grâce notamment à leurs expériences pratiques antérieures. Pour ceux dont le décalage a subsisté, il est davantage lié à des fonctionnements généraux plutôt qu'à des perceptions erronées de la profession.

Pour Raphaël et Pauline, l'expérience a permis de limiter la confrontation difficile aux idéaux, surtout au niveau des moyens d'actions. Effectivement, Raphaël nous explique : *je suis pas arrivé ici en me disant « oui je vais sauver le monde, je vais sauver les gens, ils iront beaucoup mieux », voilà je suis pas arrivé avec cette idée-là. Je savais qu'il ne fallait pas se faire beaucoup d'illusions et que de par mon âge et mon expérience professionnelle et je savais un peu à quoi m'attendre, et je savais pas que je pouvais pas faire de miracle, que je ferai de mon mieux mais que voilà... ça a mis un peu le frein à mes belles illusions je dirais ...*

Pour les étudiants par exemple, le fait d'effectuer une formation en emploi et d'être confrontés directement à la pratique permet probablement de réaliser plus rapidement les limites de l'intervention sociale. Pauline nous explique comment elle a vécu cela en ces termes : *tu pensais pouvoir révolutionner le monde, et puis après, c'est dans la formation que tu apprends qu'on a des limites, tout le monde a des limites, mais nous dans notre travail on peut pas tout faire, on peut rêver oui mais on peut pas tout faire, surtout dans ce travail comme assistante sociale. Je pense que j'ai suivi une formation où je n'ai jamais été poussée à avoir de grandes illusions, parce que j'ai commencé ma première année à plein temps, alors tu rêves, tu es étudiant, mais pas longtemps... et j'avais un chef qui n'était pas le grand rêveur, alors là j'ai été vite sur terre, très très vite.*

5.2 LES EMOTIONS

Pour traiter de cette thématique personnelle, j'ai choisi d'élaborer un tableau reprenant directement les citations liées aux émotions dites positives ou négatives de mes interlocuteurs. J'ai repris uniquement les citations exprimant une émotion. Cela me permet de ne pas y insérer des interprétations personnelles et de pouvoir ensuite relier l'émotion au contexte, c'est-à-dire à la thématique abordée lors de l'expression de ladite émotion.

³⁸ Thierry Glarner, L'évaluation diagnostique de la souffrance psychique chez les assistants sociaux, De Boeck Université, Pensée plurielle n18, 2008, p.74

Emotions positives	Emotions négatives
	« J'en ai pleins le dos »
	« Je suis totalement impuissante »
	« Je suis outrée »
	« Je suis énervée »
	« Je suis étonnée »
	« Je suis découragée »
	« Je suis touchée »
	« Je suis mal à l'aise »
« Je suis épatée »	
	« Je suis un peu gênée »
	« Je me sens désolée »
	« Je suis déçue »
	« Je suis dépassé »
« Je me sens utile »	
	« Je ressens des injustices »
	« Je suis perturbé »
	« Je m'en fou »
	« Je suis indifférente »

(Tableau 4)

Les différentes émotions retranscrites dans ce tableau démontrent que les sentiments des assistants sociaux par rapport à leur travail sont davantage liés à des insatisfactions. Ces émotions peuvent porter sur différents champs.

5.2.1 A L'HEURE DES DÉCONVENUES

En reprenant les éléments du tableau ci-dessus, nous pouvons remarquer que les émotions des assistants sociaux se rapportent plutôt sur leurs difficultés et leurs insatisfactions. D'après les entretiens effectués, leurs difficultés engendrant des émotions peuvent se lire sur deux niveaux, à savoir les insatisfactions d'ordre général, contextuel et les insatisfactions liées aux différents paramètres de l'intervention sociale elle-même.

5.2.1.1 Des insatisfactions au niveau global

Au niveau général, les insatisfactions sont liées notamment aux récentes mutations du travail social particulièrement de la dernière décennie. En effet, comme nous l'avons souligné avec les différents auteurs dans la partie théorique de ce travail, l'évolution du travail social a engendré des difficultés que les assistants sociaux ressentent dans leur pratique professionnelle au quotidien.

Dans les entretiens effectués, tous mentionnent le poids du travail administratif qui s'est amplifié non seulement au sein du travail social, mais qui, dans ce contexte professionnel, prend une place considérable au détriment de la relation d'aide. Tous les assistants sociaux

sont unanimes et confirment les éléments théoriques abordés. En effet, conjuguer les nouvelles contingences administratives et économiques aux valeurs humanistes et relationnelles représente désormais une compétence importante au sein du travail social. La relation d'aide reste pour la plupart des travailleurs sociaux, un axe primordial à privilégier, comme nous l'exprime notamment Gabriel. *Pour moi c'est essayer d'inculquer, comment dire, c'est difficile à expliquer, mettre un petit peu d'âme dans mon travail, essayer d'être le plus possible à l'écoute des gens, tout en essayant de trouver chaque fois le juste milieu, (...) et moi j'ai de la chance, bon j'ai de la paperasse aussi, mais je peux aussi cultiver le relationnel avec les gens et c'est ce que moi je tiens à faire.*

Pour Guillaume, l'augmentation du travail administratif n'est pas la bienvenue dans sa pratique quotidienne, il l'explique en ces termes : *Ce que j'en pense, que du mal. Alors moi je vais prendre un exemple très concret ici, on reçoit Madame X en entretien d'aide pour une durée de trois quarts d'heure et puis je vais tout à l'heure passer vingt minutes à pianoter des informations qui ne servent à que dalle. C'est tout. Pis on ne sait même pas à quoi elles servent, même au-delà de mon petit monde à moi, je ne sais pas à quoi elle peut servir. Que du mal.*

Or, face à l'augmentation de cette dimension de « paperasserie », certains assistants sociaux ont développé des stratégies, comme nous l'explique Jeanne. *C'est vrai qu'il y a des contraintes, souvent des contraintes de temps, donc c'est vrai qu'au lieu de faire un entretien avec une personne où je ferais que de l'écoute et les choses administratives après, et ben je fais beaucoup avec les gens. Donc voilà, je fais sur le moment, que ça soit une demande d'aide financière par exemple, je prépare les choses tout de suite au lieu de passer tout l'entretien à écouter, à voir quel est le problème, à éventuellement de creuser, à discuter d'autres choses, ben tu vas directement à l'essentiel. Peut-être que les gens peuvent se sentir moins écoutés, ça c'est une petite frustration quand même, d'avoir l'impression que tu as peut-être moins une oreille pour les personnes qui en auraient besoin, mais j'essaie de faire au mieux pour gérer cet aspect.*

Pour quelques assistants sociaux, le travail administratif est considéré comme un outil, un élément rassurant, comme par exemple pour Mathilde. *Avec l'administratif je pense que tu es moins confrontée aux situations d'échec parce que c'est juste ou c'est faux. En comptabilité, c'est juste ou c'est faux et ça rassure par rapport à certaines choses, les relations humaines ne sont jamais justes ou fausses, il y a toujours un peu d'un côté, un peu de l'autre, tandis que là, avec l'administratif, l'avantage c'est que ça joue ou ça joue pas. Une lettre, il y a des fautes d'orthographe ou t'en as pas, la procédure tu la suis juste où tu as loupé une étape, c'est beaucoup plus facile à évaluer, où est l'erreur, donc le sentiment d'échec il est moindre à mon sens, tu peux pas avoir ce sentiment d'impuissance avec des chiffres, c'est pas possible.*

Pauline aussi mentionne les bénéfices des plages administratives dans la programmation de la semaine. Elle considère ces moments comme privilégiés, elle explique : *ce sont des moments où je peux être un peu en retrait pour régler mes forces, revenir à des choses plus concrètes pour soulager mon esprit, parfois.*

Molinier³⁹ affirme que les assistants sociaux peuvent maintenir leur investissement en raison du sens qu'ils attribuent à leur travail. Une quête de sens que nous évoque Suzanne ; *ce qui est dur c'est tout ce à quoi j'arrive pas à mettre du sens pour les gens. Parce que si je dois faire une lettre, un rapport, n'importe quoi pour la personne, parce qu'on décide*

³⁹ Pascale Molinier, Souffrances, défenses, reconnaissance. Le point de vue du travail, Ed. Eres, 2010, p.104
HES-SO/ Sierre / Bachelor 06 / Semestre d'hiver / Ballestraz Séverine / TB / FPT / Services sociaux en 38
Valais ; des réponses différenciées pour affronter les nouveaux enjeux professionnels

ensemble que c'est ma compétence (...), je fais très volontiers. Mais quand c'est tous ces rapports qu'on doit faire pour des statistiques qui sortent dans quatre ans, (...) ça me désole, ça me fatigue, ça m'énerve, parce que je vois pas le sens, j'ai l'impression que c'est pour nourrir un système administratif qui me parle pas... j'ai pas fait cette école pour ça, je suis pas payée pour ça.

La dimension humaine mise en avant par les assistants sociaux est bordée de frontières de diverses natures qui peuvent être administratives, institutionnelles ou légales. Ces contraintes environnementales ressortent plus ou moins fortement dans les entretiens effectués auprès des interlocuteurs. Si pour certains, l'aspect administratif représente un biais considérable, d'autres relèvent spontanément la limite des moyens d'intervention dans la conscience des restrictions du cadre légal.

De nombreux assistants sociaux interviewés parlent de leurs contrariétés au niveau du cadre d'intervention. Ils déplorent leur liberté d'action, une marge de manœuvre qui se resserre davantage dans l'élaboration de lois, qui excluent et stigmatisent bien souvent les populations cibles.

Le fossé se creuse au niveau des structures et moyens mis à disposition et de la liberté d'action. Ainsi, comme l'exprime Suzanne le problème est plutôt lié à la forme et non au fond. *J'ai eu beaucoup de découragements dans mon ancien job, l'impression que je brassais de l'air. Moi je suis découragée rarement par rapport aux usagers des services où j'ai travaillé mais plutôt par rapport au système autour, qui va pas dans le même sens que moi, qui tient pas ses promesses, pis qui reste quand même assez injuste je trouve, alors là oui, découragement oui. Par rapport aux gens je le ressens pas.*

Alice partage également cet avis : *le découragement il serait pas forcément par rapport aux gens parce que je pense que maintenant je suis prête à accepter qu'ils sont pas forcément prêts à avancer au moment où toi tu leur dis qu'il faut avancer, donc pas trop découragée face aux gens, découragée plutôt face au fait qu'il y a pas de solutions et que la société ne propose de pas de solution pour les gens qui ne rentrent pas dans les « cases », et qu'au niveau politique finalement il y a peu de choses qui se font, et que finalement j'ai pas forcément beaucoup de pouvoir pour influencer ça, donc c'est plutôt à ce niveau-là plutôt que face aux personnes.*

Mathilde admet que le découragement peut venir du contexte, les directives et les procédures étant lourdes de sens pour elle : *oui, là c'est surtout au niveau des normes et des contraintes et directives qu'on peut avoir. (...) Je trouve que déjà ça nous aide pas à avoir confiance en nous, parce qu'on a jamais l'impression de faire juste ou bien pas, en plus on a nous l'impression d'être contrôlés, on doit exiger un peu plus de contrôle de la part des gens, l'impression que l'aide est toujours plus réduite, on est toujours dans un climat de méfiance, ouais moi ça, ça peut me décourager.*

Les contraintes organisationnelles face à la relation d'aide seraient davantage des contraintes de charge de travail et de temps selon les interviewés, sans compter les restrictions budgétaires connues dans ce champ professionnel.

Raphaël témoigne : *les autorités étaient parties sur quatre-vingt dossiers pour un AS à temps plein, et quand j'entends ça je me dis « c'est pas possible » enfin, ces gens-là ne savent pas ce qu'on fait pour proposer de tels chiffres. C'est presque absurde. Alors s'ils pensent qu'on paie les factures à la fin du mois ok, là j'en prends même cent-cinquante, c'est pas un souci, donc voilà, il y a une incompréhension je pense... là ça m'dérange un peu plus, de ce point de vue-là, parce que je me vois assez mal gérer quatre-vingt dossiers,*

là j'en ai quarante je cours déjà dans tous les sens, le double c'est tout simplement impossible !

5.2.1.2 Le « controlling » ambiant

Ces mutations ont introduit également un contrôle au sein des services sociaux. Effectivement, étant donné que les budgets se resserrent et que les questions sociales sont fréquemment reléguées au deuxième plan par les décideurs politiques, les systèmes mis en place ordonnent de la productivité au sein du travail social, une volonté de normaliser les pratiques et donc, d'instaurer du contrôle. Cela se révèle par exemple dans l'introduction des systèmes qualifiés, de programmes informatiques ou encore dans les systèmes de saisie des heures et des natures d'intervention.

Ces éléments liés à l'économie marchande en premier lieu ne sont pas indissociables du travail social, bien que Chopart⁴⁰ mentionne un travail social en extériorité du monde économique. Ils peuvent être assimilés au travail social notamment dans un but de légitimation face aux autres champs professionnels. Selon Savignat⁴¹ – le fait que son article soit écrit douze ans plus tard est significatif des mutations du domaine social – le travail social n'a jamais été une forme de « no man's land », ni d'espace protégé. Selon lui, le travail social a développé sa légitimité dans les complémentarités et tensions avec la sphère économique.

Face à ce « controlling » grandissant, les avis sont diversifiés. Pour certains, cet aspect ne peut pas se conjuguer avec le travail social, comme pour Suzanne, pour qui les démarches exigées à l'ouverture d'un dossier pour une nouvelle situation par exemple sont tout simplement *l'antithèse de son boulot*.

Pour d'autres, comme pour Alice, il peut parfois être bénéfique : *les gens gueulent sur l'administratif et le jour où il y a un dépôt de plainte contre eux, et qu'ils seront dans une situation problématique, peut-être ils seront tous contents d'avoir du concret, d'avoir écrit quelque chose, d'avoir un rapport, d'avoir un truc qui les protège*.

Dans cette optique, Savignat explique qu'il est possible de comprendre les bienfaits des attirances pour les notions du secteur industriel et commercial en mettant en évidence ses atouts, à savoir la rationalisation du travail, son découpage en procédures identifiables et surtout, la réponse au besoin de transparence.

Si la plupart des sujets interrogés ne nient pas son importance, la question se poserait plutôt au sujet de la manière de l'entreprendre. Selon Mathilde, ce contrôle n'est pas très judicieux et relève d'une perte de temps, le contrôle devient en ce sens contre-productif. *Les assistants sociaux ne sont pas productifs, on a pas assez de réinsertion, alors on va mettre tous les bénéficiaires au travail comme ça on sera obligés de voir », mais on va pas avoir inséré plus de monde à la fin de l'année, ça c'est sûr, dans le premier marché, on aura un peu gonflé par contre les frais d'administration des structures, on aura fait marcher l'économie (...) Ou alors on avait pas du tout confiance en notre travail avant. Parce que c'est des choses qu'on faisait déjà, on met juste un cadre, donc effectivement c'est de contrôler, pour être sûr qu'on fait tout ce qu'on doit faire, je suis pas sûre qu'on fasse beaucoup plus de contrats qu'avant*.

⁴⁰ Jean-Noël Chopart, Le travail social face aux mutations économiques, sous la direction de Soulet, Les transformations des métiers du social, Marc-Henri Soulet, 1997, Ed. Universitaires fribourg suisse, p.65

⁴¹ Pierre Savignat, Le travail social face aux défis du néo-libéralisme, Champ social, 2009, p.25-28

5.2.1.3 Une lacune de reconnaissance

Même si les assistants sociaux ne sont pas les plus enclins à se familiariser avec le contrôle, ils admettent qu'il est nécessaire s'ils souhaitent évoluer vers une reconnaissance de leur profession dans le tissu politique.

Comme le décrit Molinier⁴², la reconnaissance est un processus censé jouer un rôle central dans la préservation de la santé mentale bien qu'il soit effectivement complexe. Elle peut se constituer d'éléments symboliques (félicitations, encouragements) mais serait dans ce cas un acte gratuit, basé sur un mécanisme intersubjectif et les qualités humaines de l'encadrement. Or, toujours selon l'auteur, ce point de vue peut produire un danger de manipulation, conscient ou non, pour plus d'exploitation. Selon elle, la « vraie » reconnaissance passerait davantage par un accroissement des moyens accordés pour effectuer une intervention optimale.

Les entretiens auprès des assistants sociaux permettent de conforter cette théorie ; les images qu'ils reçoivent de la société ou de leur hiérarchie à propos de leur activité n'est pas forcément plaisante. Effectivement, les assistants sociaux ressentent une forte tendance des décideurs à banaliser leurs interventions, notamment lorsqu'il s'agit de confronter leurs idées à celles du monde politique. Etant donné la tendance de l'économie néolibérale, le quotidien des assistants sociaux qui sont directement liés aux questions sociales est perpétuellement sous tension. Bien que le monde économique reconnaisse certainement l'utilité des services sociaux – puisqu'il s'ouvre à les intégrer au sein des milieux semi-privés ou privés tels que La Poste, Swisscom ou les CFF – il ne mesure probablement pas l'étendue des compétences des assistants sociaux confrontés aux réels problèmes du terrain, selon eux. *La politique, elle doit probablement nous voir comme un mal nécessaire, j'ai un peu cette impression-là. (Jeanne)*

D'après les entretiens effectués, la légitimité de la fonction des assistants sociaux est souvent remise en question. En effet, les professionnels souffrent d'un manque de reconnaissance tout d'abord par rapport aux politiques, mais également face à la société en général. Bien qu'on leur reconnaisse des qualités humaines, les assistants sociaux se sentent bien souvent incompris face à leurs rôles et missions. Les aptitudes humaines qu'on leur reconnaît sont parfois caricaturées. *Je pense qu'on passe beaucoup pour des « nunuches », des gentilles, qui croient en tout, qui caressons les gens dans le sens du poil, qui nous faisons avoir, qui cautionnons un côté paresseux des gens. (Suzanne).*

Gabriel utilise le terme de « doux rêveurs » pour exprimer comment certaines personnes le perçoivent dans l'exercice de son travail.

Or, les assistants sociaux se sont-ils vraiment battus pour changer cette image ? Ce n'est pas l'avis de la plupart des intéressés. Certes le monde économique possède une énorme influence dans la société actuelle, mais il y a lieu de se demander si le monde social a su faire sa place au sein d'une société capitaliste et libérale.

Les assistants sociaux novateurs des années quatre-vingts ont participé à cette non-reconnaissance par leur idéologie et manière de penser le travail social qui pourrait être décrite par les mots d'Alice : « *c'est du feeling, il faut juste être gentil...* », *voilà moi je pense qu'on paie des gens qui ont vécu le métier social comme des trucs olé olé, et on caresse dans le sens du poil, et on dit oui, et on soutient... ça c'est mon avis je me trompe peut-être (...)* Mais je pense que si on se fait pas respecter aujourd'hui dans notre profession, si elle a de la peine à être respectée peut-être par certains politiques, je pense qu'on en est aussi responsables.

⁴² Pascale Molinier, Souffrance, défenses, reconnaissance. Le point de vue du travail, Ed. Erès, 2010, p.108
HES-SO/ Sierre / Bachelor 06 / Semestre d'hiver / Ballestraz Séverine / TB / FPT / Services sociaux en 41
Valais ; des réponses différenciées pour affronter les nouveaux enjeux professionnels

Serre⁴³ a exprimé dans un article cette difficulté pour les assistants sociaux de l'ancienne génération à s'adapter aux nouveaux modes d'intervention. Selon elle, les trajectoires sociales, les socialisations professionnelles et les appartenances générationnelles les rendent plus ou moins enclins à tendre vers une transformation des méthodes d'effectuer l'action sociale.

Suzanne pense également que la responsabilité dans la prise de place est partagée. D'une part, le monde politique est probablement peu réceptif aux intérêts des travailleurs sociaux, mais d'autre part, ces derniers ne savent pas prendre leur place, *c'est un peu des deux côtés, en même temps nous on prend pas notre place, et on même temps ils nous en laissent pas beaucoup. Alors ça j'ai mis du temps à me rendre compte, si on fait pas un pont dans la discussion, un pont de vocabulaire déjà, c'est de nouveau passer de la plainte à la demande, ils ont besoin de chiffres, ils ont besoin de choses qu'on ne sait pas bien faire.*

Peut-être ne veulent-ils pas le faire dans un but de protection, de discrétion face aux usagers ? Peut-être est-ce le rôle des assistants sociaux de garder cette part d'indépendance afin de ne pas engendrer des règles auxquelles ils ne pourraient éthiquement se confiner ? Cette recherche d'équilibre a inspiré Suzanne qui nous donne une définition très intéressante du travail social lorsqu'elle dit *c'est très funambule ce job je trouve...*

Le manque de reconnaissance qui plane sur les professions du social ne laisse pas les assistants sociaux indifférents. Aussi, certains d'entre-eux regrettent leur manque d'implication sur la scène politique : *je trouve qu'on devrait être plus présents dans le monde politique, nous les AS on devrait toutes être conseillères, (...), on devrait beaucoup plus travailler avec le monde politique. (Suzanne)*

Le manque de reconnaissance ne vise pas uniquement les travailleurs sociaux mais également les usagers. En effet, comme le dit Castel⁴⁴, le sort des usagers est fréquemment relié à une notion de responsabilité individuelle. Il invente le terme de « bons » et de « mauvais » pauvres pour exprimer cette discrimination. Pauline le ressent dans son quotidien. *Les bénéficiaires ici n'y sont pour rien dans leur situation – entre guillemets –, ils ont pas choisi, ils viennent ici à cause d'une maladie ou d'un accident, donc c'est mieux toléré par l'environnement... tu vois ce que je veux dire ? Je pense que c'est mieux accepté aussi donc l'intervention est plus facile. Eux, on les plaint, ils font pas exprès, eux...*

5.2.2 DES INSATISFACTIONS INHÉRENTES À LA PRATIQUE

Les insatisfactions des assistants sociaux peuvent tout aussi bien être liées à la pratique elle-même, elles sont alors plus spécifiques et concernent les méthodes d'intervention dans le travail social.

5.2.2.1 Des collaborations complexes

Cela est exprimé pour le travail en réseau par exemple, qui prend une place considérable depuis quelques années dans le quotidien des travailleurs sociaux. Aussi, bien que les mérites de cette méthode de travail soient tout à fait reconnus, certains biais viennent s'ajouter à la vision globale et systémique des situations. Raphaël exprime son mal à l'aise dans certaines séances de réseau. *Souvent je me suis fait la réflexion, certains réseaux j'avais l'impression d'être à mon procès (rires), t'es souvent la personne à abattre je*

⁴³ Delphine Serre, Les assistantes sociales face à leur mandat de surveillance des familles, Médecine & Hygiène, 2010, p.157

⁴⁴ Robert Castel, Les métamorphoses de la question sociale, Folio Essais, 1995, p.695

dirais, l'usager se plaint de toi, le psychiatre prend fait et cause pour la personne concernée, il faut se défendre, il faut expliquer ses choix, il faut expliquer ses décisions.

Toujours dans le même thème, Suzanne explique l'un des travers de la méthode en mettant l'accent sur le comportement des professionnels et la hiérarchisation des professions. *Le vrai travail en réseau je trouve que c'est hyper intéressant parce que ça évite qu'on fasse tout chacun dans nos coins, mais je trouve aussi qu'on prend beaucoup plus le pouvoir sur les gens, qui sont censés être au milieu... On cause beaucoup « sur » les gens et dès qu'il y a un psy ou quelqu'un qui est plus haut placé que nous, ben on se la boucle... pas toujours facile.*

Pauline quant à elle, relève les limites du travail interdisciplinaire lorsqu'elle doit collaborer avec les collègues d'un autre champ professionnel. Elle l'exprime en ces termes ; *on essaie de faire le pas entre les deux mondes, mais on fait pas partie du corps médical mais en même temps, on doit collaborer avec eux, et eux doivent comprendre ce qu'on peut faire nous, pour être pris au sérieux et pis là c'est toujours un peu difficile, il faut trouver sa place.*

Travailler au sein d'un service social engendre plusieurs ambivalences notamment par rapport au partage des responsabilités. Dans certains services sociaux, les assistants sociaux travaillent seuls ou du moins sans autres professionnels de l'action sociale. Ils sont alors accompagnés de secrétaires, assistantes administratives ou comptables. Ailleurs et dans la plupart des services, les intervenants sociaux sont soutenus de plusieurs collègues qui effectuent la même activité. Cependant, et comme le mentionnent quelques-uns des interviewés, la sensation d'isolement est palpable; effectivement, bien que les collègues soient présents, la référence de chaque dossier dépend d'un assistant social et donc la responsabilité qui en résulte également. Il n'y a généralement pas de système de remplacement pour les dossiers courants, chaque assistant social suit ses propres situations sauf dans les cas d'urgence, de ce fait, les assistants sociaux ne vivent pas le travail d'équipe au sens stricte. Ils relatent tous leur satisfaction à partager avec leurs collègues, à se sentir soutenus et écoutés, à s'enrichir de nouveaux points de vue même si parfois, le poids de la responsabilité est pesant.

La difficulté parfois c'est que tu es tout seul, je veux dire on est six, mais moi si je suis pas là demain, ça ne change rien pour les autres, c'est pas comme si tu es dans une équipe où tu dois te faire remplacer (...). Pour le reste, ça change rien, donc tu es toujours tout seul, et pour des gens qui commenceraient ce job, c'est vraiment un paramètre qui est très difficile. (Guillaume)

Raphaël aussi, partage cet avis : *alors ce qui est difficile dans le travail je dirais c'est la solitude. Parce que finalement, t'es seul, enfin je suis seul à gérer quarante mandats, souvent il y a des questions très complexes qui se posent, des questions qui ont une importance assez fondamentale sur la vie des gens, et c'est le fait de devoir prendre des décisions de ce type-là qui est difficile dans cette profession je dirais, et qui demande d'avoir une certaine assurance, d'être sûr de ses choix, de pouvoir les argumenter, et voilà de pouvoir faire face éventuellement à l'usager, de pouvoir lui donner des explications, c'est ça qui est difficile.*

5.2.2.2 Une pratique fractionnée

Guillaume met l'accent sur le morcellement, tout comme certains assistants sociaux interrogés. Il l'exprime par le fait que le travail administratif au bureau est constamment entrecoupé par des entretiens téléphoniques, échanges de courriers informatiques,

situations qui se décantent, usagers qui viennent au bureau sans rendez-vous préalables etc.... Ces éléments requièrent donc une grande capacité d'adaptation, un bon sens de l'organisation et une capacité de passer d'une situation à l'autre rapidement. *C'est un mélange de deux choses, autant c'est extrêmement intéressant, autant c'est extrêmement difficile à gérer c'est le morcellement. On est tout seul, on est confronté à pleins de choses, et puis, tu es entrain de commencer à faire quelque chose, ça fait trois jours que tu prépares un bout de quelque chose mais tu dois toujours le laisser en rade car tu as soit un téléphone, soit un truc à faire etc.... Le morcellement peut être très stimulant, parce que tu es tout le temps en train de bouger pis en même temps il est pénible à gérer parce que t'as pas l'impression de pouvoir dire je commence un truc et je le finis, pis je passe à autre chose après. Donc ça c'est embêtant parfois.*

5.2.2.3 Une adaptation rythmique

Un élément ressorti dans plusieurs entretiens a été la difficulté à s'adapter au rythme des usagers. Effectivement, les dénominateurs communs de ces derniers sont sans doute la souffrance, le désespoir et l'isolement. De ce fait, le dynamisme de ces personnes « abîmées par la vie » est souvent compromis. Remplis de bonne volonté, emportés par une vague d'optimisme, les assistants sociaux se retrouvent confrontés à un décalage au niveau du rythme notamment dans la pose d'objectifs. *C'est le gros travail que j'ai du faire sur moi, aller au rythme des gens, parce que j'ai l'impression que si on a posé un problème, qu'on a réfléchi à des solutions, et ben on empoigne les solutions et on y va. Je sais pas, on parle d'un truc, toi tu dis « moi je vais faire ça », j'ai l'impression que quand tu dis « je vais faire ça » tu as déjà commencé à faire. Alors que dans le travail social, j'ai appris à... voilà, on a discuté de ça, la dame elle dit « oui c'est ça que je vais faire », on se revoit deux semaines plus tard « vous en êtes où ? », « ah j'ai pas encore fait ce téléphone car c'est difficile pour moi.... » Au début j'ai eu beaucoup de peine avec ça. (Suzanne)*

Plusieurs assistants sociaux interviewés ont admis que de s'accorder au rythme de chaque situation permet de déceler les ressources des gens, de ne pas « faire pour » mais plutôt « faire avec » afin de parvenir aux objectifs tout en respectant les besoins et limites de chacun. *C'est vraiment activer les ressources de la personne là où elle en est. Il y a des situations ça sert à rien de leur dire par exemple d'arrêter de boire si elles sont complètement dans le déni, on prend les situations avec leurs problématiques et voilà, on fait avec, on fait pas « à la place de ». (Mathilde)*

Les assistants sociaux relèvent également que dans certaines situations, la difficulté réside dans le fait qu'ils ne puissent pas acheminer leur intervention. Les raisons peuvent être de différentes natures mais l'aboutissement des objectifs dépend parfois des usagers eux-mêmes. Dans ce sens, Jeanne explique son sentiment : *je me rappelle avoir posé des hypothèses de compréhension, posé des hypothèses d'action... ça paraissait.... amener à quelque chose, tu avais vraiment un résultat à la fin, mais je me rends compte que c'est très rare, dans la réalité, que tu arrives vraiment à faire tout ce cheminement là pour arriver à un résultat.* Elle précise que cela peut être un décalage pour les stagiaires qui n'ont parfois pas le temps de se rendre compte, en quelques mois de pratique, que le cheminement vers les objectifs posés ne se déroule pas dans tous les cas comme prévu. Mathilde, elle aussi, considère que c'est parfois le chemin vers l'objectif qui est semé d'embûches et pas forcément l'objectif du projet.

Bien que les motivations des interviewés soient nombreuses et variées, elles cohabitent également avec des sentiments de doutes, de questionnements, de ressentis souvent

évoqués dans la littérature qui traite de la thématique de la souffrance morale chez les travailleurs sociaux.

5.2.2.4 Une population vulnérable

Pour deux professionnels qui ont commencé leur profession en ayant conscience du décalage entre idéal et réalité, la désillusion serait davantage au niveau des usagers. Selon leurs dires, ils ont pris conscience que les gens eux-mêmes n'étaient parfois pas en mesure de remplir les objectifs ou ne souhaitaient tout simplement pas entrer dans un projet. *Tu te rends compte assez vite que ça marche pas comme ça, qu'il y a pleins d'obstacles, qu'il y a pleins de résistances, des personnes elles-mêmes, souvent, des personnes que tu veux aider. (Raphaël)*

Je me disais, « mais pourquoi il n'a pas plus de force ? Pourquoi il ne peut pas réussir à se battre ? » Mais j'ai dû comprendre qu'il y a beaucoup de gens qui n'ont pas toujours la force pour aller plus loin... (Pauline)

Les surprises c'est surtout... c'est entre guillemets les conneries que les personnes font, ou les situations dans lesquelles elles arrivent à se mettre, c'est ça surtout qui est surprenant je dirais. (Raphaël)

Ces avis posent la question de la responsabilité de l'utilisateur, comme nous l'avons abordé dans la théorie avec Castel. Que faire avec ces personnes qui ne correspondent pas aux exigences du marché et qui n'ont pas les moyens de s'y intégrer ? Sont-ils responsables ? Ne faudrait-il pas repenser l'organisation de la société ? Faudrait-il juste admettre l'existence de « rentiers sociaux » ? Dès lors, quelle serait leur définition ? Quel message la société leur enverrait-elle ?

En opposition avec les citations partagées ci-dessus, Suzanne démontre un autre aspect en révélant son étonnement pour les capacités des gens à s'en sortir : *les gens ils ont leurs ressources, et puis l'autre perception, c'est justement par rapport aux ressources, je pense que si on laisse venir, et qu'on prend le temps, tous les gens ont des ressources incroyables et insoupçonnées qu'ils ne savent même pas eux qu'ils ont. Et pis qu'on a toujours tendance à avoir des idées pour eux. Ça c'est une perception fausse mais plutôt dans le bon sens, je suis plutôt épatée par le nombre d'idées que les gens ont quand ils se sentent en confiance.*

5.2.2.5 La fragilité identitaire des assistantes sociales

En axant quelques-unes de mes questions autour de ces éléments, je peux affirmer que, pour la plupart des professionnels, le sentiment de découragement, s'il est exprimé, gravite autour des moyens organisationnels, des structures et non autour des usagers et leurs problématiques. S'il résulte une dimension de décalage au sujet des bénéficiaires, elle serait plutôt au niveau du rythme, notamment lors de la pause d'objectif. Toutefois, pour quelques assistants sociaux, le découragement ressenti pourrait tout aussi bien se placer au niveau de leur identité professionnelle.

Raphaël pousse la réflexion en se demandant si l'utilisateur bénéficie réellement de son aide, une remise en question qui démontre bien la fragilité identitaire des travailleurs sociaux et donc une tendance plus importante à douter également de la pratique professionnelle : *parfois je me dis même, est-ce que si j'avais pas été là, est-ce que la personne s'en serait mieux sortie ? Ça aussi c'est une interrogation que j'ai très souvent, et c'est parfois difficile à gérer, on est confrontés à des situations très complexes et pis je ne sais pas s'il existe même une solution. Donc effectivement, le découragement il est souvent présent.*

Alice précise que l'éventuel accablement serait intimement lié à sa pratique professionnelle, les problématiques sont lourdes, les gens sont en souffrance, elle considère que l'on est forcément découragée dans ce métier. *Découragement tout le temps, tous les jours, tous les entretiens, tous les rapports. Si vous faites un rapport c'est que ce n'est pas ok, si vous faites un entretien c'est que c'est pas ok, si vous devez téléphoner à la chambre pupillaire c'est que c'est pas ok... Tout le temps. (...) Je ne sais pas dans quel service, franchement, les gens vont d'un mode volontaire en se disant que c'est super. Enfin je veux dire, on est toujours basés sur la souffrance, des gens qui ont des problèmes, des difficultés, des choses qui vont pas qui font qu'ils demandent quelqu'un, une assistante sociale...*

5.3 LES STRATEGIES

Par rapport au découragement les assistants sociaux adoptent différentes stratégies afin d'améliorer leur quotidien lorsque celui-ci pèse. Le sentiment d'impuissance est également évoqué dans le questionnaire qui leur a été soumis et si l'on peut plus aisément comprendre ses sources à ce stade de ce travail, les stratégies mises en place pour le conscientiser voire l'évincer sont décrites ci-dessous par certains assistants sociaux. Elles sont liées soit au découragement face aux moyens, soit face aux usagers et peuvent se regrouper en deux grands pôles, à savoir les stratégies externes et les stratégies internes.

5.3.1 LES STRATÉGIES EXTERNES

Pour faire face aux éléments difficiles de leur quotidien (manque de moyens, injustices, bénéficiaires non-collaborants...) les assistants sociaux utilisent divers moyens, notamment des stratégies que j'ai nommées externes, car externes à leur propre personne. Par exemple, Gabriel utilise des moyens qui lui permettent de se distraire : *j'arrive assez à tourner la page quand j'arrive à la maison après le boulot, je fais pas mal de sport, avant je jouais de la musique, maintenant je joue aux échecs, bon j'ai la famille à m'occuper aussi, j'ai assez de distractions, mais c'est vrai que le sport m'aide beaucoup à évacuer un petit peu tout ça.*

Mathilde évoque la formation, qui selon elle, permet de s'évader et de s'ouvrir à de nouveaux outils. Glarner⁴⁵ lui aussi, évoque cette dernière comme moyen utilisé pour gérer la souffrance psychique. *La formation continue aussi je pense elle permet de se ressourcer et te redonne la motivation de mettre en place de nouvelles choses, ça te donne un nouvel élan.*

Gabriel et plusieurs autres assistantes sociales évoquent les bienfaits de la présence des collègues afin de rebondir, de retrouver la motivation lorsque celle-ci a été un peu entachée. Il met cette dimension solidaire en perspective avec l'une des stratégies que j'ai nommée « interne », à savoir la capacité de prendre de la distance. *Le fait de discuter avec mon équipe de la situation, parce que régulièrement, une fois par semaine on fait un colloque, où on peut parler justement de nos difficultés, de ce qu'on a vécu...ce qui est important c'est de pouvoir mettre de la distance, une certaine distance, par rapport aux situations...*

Pour certains assistants sociaux, comme pour Jeanne, faire le vide à la fin de la journée n'est pas toujours évident mais peut s'effectuer par de petites choses anodines. *Simplement par exemple de monter à pied chez moi, je cogite un moment et quand j'arrive j'essaie,*

⁴⁵ Thierry Glarner, L'évaluation diagnostique de la souffrance psychique chez les assistants sociaux, de Boeck Université, Pensée plurielle n18, 2008, p.85

j'arrive pas à tous les coups, quand je passe le pas de la porte, de me dire voilà, maintenant c'est bon, tu as posé des trucs, maintenant tu rentres à la maison.

En plus des stratégies externes, il y a bien évidemment aussi les ressources et stratégies inhérentes à la personne elle-même, à ses compétences, à ses filtres et ses croyances.

5.3.2 LES STRATÉGIES INTERNES

Plusieurs assistants sociaux évoquent les expériences passées, qui permettent, selon eux, de se rendre compte de la limite de leurs responsabilités. C'est le cas pour Mathilde ; *l'expérience aide beaucoup. Aussi la prise de conscience qu'on est pas grand-chose dans la vie des autres, que chacun est responsable de sa vie, d'où il en est, on peut pas vivre la vie à la place des autres.*

La compétence de relativiser les difficultés permet aussi aux professionnels de passer outre les sentiments de découragements occasionnels. Selon le quotidien de Raphaël, la capacité de relativiser les choses est essentielle dans cette profession : *je dirais que j'ai une grande faculté de relativisation. C'est prendre du recul, se dire que finalement les choses ne sont peut-être pas si dramatiques qu'elles en ont l'air, que même si la personne touche le fond il pourra en résulter quelque chose de mieux plus tard, c'est un peu cette croyance-là qui permet d'aller de l'avant, essayer d'être positif. Un certain détachement aussi, ces éléments-là me permettent de dépasser ces échecs, de dépasser ces découragements et de continuer à aller de l'avant.*

Raphaël parle également du détachement. Il s'agit d'une capacité évoquée à plusieurs reprises dans cette étude et cette notion revient souvent dans les entretiens effectués avec les hommes. Cette capacité de détachement n'est sans doute pas à prendre au sens premier, mais résulterait plutôt d'une capacité de se distancer affectivement des situations difficiles ou des situations qui touchent quelque chose d'émotionnel en soi, en d'autres termes, un moyen de se protéger. Gabriel l'explique comme cela : *c'est important d'essayer de prendre de la hauteur et de pas prendre les choses comme une attaque personnelle non plus...*

Autrement dit, quelques interviewés parlent de l'optimisme. Pour certains, comme pour Alice, cela relève de la personnalité : *je pense qu'il y a des gens qui verront toujours le verre à moitié plein, d'autres à moitié vide.*

L'optimisme consisterait aussi à se rappeler que certaines situations tournent bien et qu'au nom de ces satisfactions, l'assistant social ne peut se laisser décourager et perdre sa motivation. Gabriel l'exprime de la sorte : *je dirais que, même si tu peux être déçu sur certaines situations, découragé sur certaines situations, t'en a d'autres qui évoluent et qui vont bien, donc voilà ça te permet aussi de entre guillemets, tourner la page.*

Jeanne aussi partage cette opinion : *si chaque fois que quelque chose ne va pas tu te laisses gagner par cette impuissance tu peux pas venir en aide aussi aux autres personnes, d'autres personnes qui sont peut-être plus prêtes à avancer, faire un bout de chemin...*

Cette capacité d'optimisme va de pair avec l'espoir. L'envie de croire que les situations, quelles que soient leur complexité, ne sont pas toutes fatalistes. Alice en est consciente : *je garde l'espoir que le jour où on peut se dire que les gens peuvent de débrouiller par eux-mêmes arrive, qu'ils aient pu donner des garanties suffisantes, qu'ils aient pu se développer, trouver des ressources chez eux, comprendre des choses...*

Mathilde est en quête de sens pour combattre cette impuissance, *pour rebondir, j'essaie de trouver un sens au niveau des directives, c'est ça qui m'aide quoi, il faut que je trouve un sens pour que je puisse le transmettre, pour que je puisse essayer de faire avec, (...) je vais essayer plutôt d'en faire quelque chose de positif, pour après le traduire au client parce que si moi-même je suis pas convaincue ça va être difficile de pouvoir partager.* D'autres professionnels, quant à eux, insistent sur la responsabilité du sujet. En effet, selon le fameux proverbe - la liberté d'action commence là où s'arrête celle de l'autre -, il ne faut pas oublier que chacun est responsable d'une part du projet. Comme le dit Raphaël, *on est deux pour danser la valse.*

Les intervenants sociaux, selon le résultat de leurs entretiens, conçoivent qu'il faille rester prudent quant à l'utilisation du mot « responsabilité ». En effet, cela ne serait pas dans le sens strict, littéral du mot, mais plutôt une manière de rendre à l'autre les émotions, les actions et les choix (ne pas choisir est également un choix dans l'absolu!) qui lui appartiennent afin que chacun évolue au plus près de sa conscience et de ses besoins. On pourrait parler alors de *responsabilité « élastique »*. (Suzanne)

Guillaume confirme cette notion de responsabilité limitée : *je pense que je suis encore assez à l'abri de l'échec car ça n'est pas moi qui suis en échec. Moi je peux être, disons, responsable du choix des moyens. (...) L'échec ça serait de se dire, moi j'ai peut-être pas offert tous les moyens possibles à cette personne-là. Mais l'échec de la personne moi je ne suis pas responsable, c'est sa vie, pas la mienne, moi je veux pas faire le Saint-Bernard et sauver quelqu'un qui n'a pas envie d'être sauvé....*

Jeanne aussi l'exprime de cette façon ; *j'essaie de me dire aussi que c'est leur histoire à eux et qu'ils sont peut-être pas prêts..., donc oui le fait de se dire « ok, c'est pas maintenant » ça aide....*

Suzanne partage aussi cette idée de responsabilisation, en tant qu'outil qu'elle utilise pour que cette volonté de rendre à l'autre ce qui lui appartient ne contamine pas le lien créé. *L'outil pour moi c'est de verbaliser... oui et de quand même garder en tête que c'est pas mon problème à moi, enfin que je ne vive pas ça comme une mise en échec, enfin que je dise « vous êtes en train de mettre en échec les choses, pourquoi ? Est-ce que je vais trop vite ? Est-ce que... ? » Qu'on puisse broder là autour, ensemble.*

Quant aux découragements liés à la hiérarchie ou aux décideurs politiques, Suzanne soulève une piste très intéressante. *« C'est le fameux « passer de la plainte à la demande. »* En effet, si un service manque de personnel par exemple, il se peut que les assistants se plaignent, rechignent sur les heures supplémentaires etc... Si, au lieu de juste constater et se fâcher contre le manque de moyens à disposition, ils prépareraient un dossier, expliquant le décalage actuel au sein du service, mentionnant des chiffres, des éléments concrets voire des pistes de résolution du problème, la hiérarchie aurait quelque chose de tangible à défendre et devrait donc se positionner face à un élément concret apporté par les personnes du terrain. C'est cela, « passer de la plainte à la demande », c'est devenir acteur et donner la possibilité à l'interlocuteur de l'être aussi.

Concernant le sentiment d'échec, les assistants sociaux interrogés n'ont pas abordé la notion de l'acceptation de l'échec. Boujut⁴⁶ en parle dans son article de manière intéressante : *« Lorsque les assistants sociaux ne peuvent résoudre favorablement une situation administrative, le plus souvent ils ne se sentent ni incompetents, ni responsables*

⁴⁶ Stéphanie Boujut, Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle, *Déviance et société* vol.29, 2005, p.21
HES-SO/ Sierre / Bachelor 06 / Semestre d'hiver / Ballestraz Séverine / TB / FPT / Services sociaux en 48 Valais ; des réponses différenciées pour affronter les nouveaux enjeux professionnels

de cet échec. Admettre l'échec est l'un des résultats perçus comme positifs de l'apprentissage professionnel. Quand toutes les procédures ont été éprouvées sans succès dans la recherche de la règle administrative qui « marche », signifier son incompétence tout en conservant son professionnalisme est une qualité propre à la maîtrise professionnelle des assistants sociaux chevronnés. En effet, cette position suggère un éloignement et une prise de distance par rapport aux principes scolaires. Elle est également synonyme de renoncements quant aux principes du travail social dans la façon d'aider les usagers. »

5.4 RESSOURCES

Comme l'a mentionné Alice, les assistants sociaux doivent gérer au mieux des situations émotionnellement lourdes et de plus en plus difficiles. Si l'on rajoute des dysfonctionnements d'ordre sociopolitique et d'autres insatisfactions à un contexte psychologiquement chargé, la santé mentale des professionnelles peut se fragiliser à grande vitesse. Bien sûr, les satisfactions sont également à prendre en compte dans la balance. Après avoir mis en perspective ces deux pôles, il me semble intéressant de recenser les ressources des assistants sociaux afin de dégager les outils principaux et de comprendre davantage leurs motivations.

La métacommunication⁴⁷ est un outil utilisé notamment par Suzanne et Guillaume, qui expriment l'avantage de verbaliser les émotions, de reformuler, de prendre du recul par rapport à la situation en se plaçant en tant qu'observateur de la scène. Dans cette optique de verbalisation des ressentis, Mathilde explique également que son but est *d'accueillir le récit de l'autre pour en faire quelque chose*. Cela pourrait être, par exemple, placer un objectif par rapport à la problématique évoquée par le bénéficiaire pour que l'émotion devienne consciente et constructive.

Alice, Raphaël et Suzanne évoquent tous l'importance du travail personnel afin de gérer au mieux les émotions véhiculées durant les entretiens de la relation d'aide. En effet, la qualité principale ressortie de cette idée est l'humilité, dans le sens de prendre conscience *que l'on est pas grand-chose dans la vie de l'autre*, que si l'on accepte de faire partie intégrante des évolutions positives des usagers, il en va de même pour la responsabilité de sa souffrance et de ses échecs. *Je me suis toujours dit, j'aime pas les gens qui me disent « merci, grâce à vous... » car je leur dis toujours « si vous, vous me dites merci et grâce à vous... ça veut dire aussi que je suis responsable que vous vous en soyez bien sortis, mais ça veut dire que je suis responsable aussi de tous ceux qui rament encore maintenant. »* (Suzanne)

Aussi, lorsqu'une situation émeut l'assistant social, il est intéressant de se questionner sur des résonances qui peuvent resurgir dans la relation, des émotions ou des ressentis conscients ou non. Si le professionnel prend en considération cet écho, il peut alors identifier différents éléments comme l'explique Alice. *Ce n'est pas forcément la situation, c'est moi qui ai quelque chose à faire avec ça. Pourquoi ça me touche autant ? En quoi ça me pose problème ? En quoi ça me bouleverse ? En quoi ça me fait chialer ? En quoi ça me fait rire ? etc... l'émotion pour moi elle est dans le plus comme dans le moins, dans la colère comme dans la joie. Et c'est souvent ce qui me manque chez les assistants sociaux ; comment je vis les émotions ?*

⁴⁷ La métacommunication, ce concept introduit par Bateson en 1935 est une communication qui se prend elle-même pour sujet.

Lorsqu'elle est profondément touchée par une situation et qu'elle n'est pas à traiter dans l'urgence, Mathilde a adopté le fait de laisser volontairement le dossier quelques jours de côté afin de laisser *les émotions se décanter*.

Comme l'exprime Molinier⁴⁸, « *les techniques de dédramatisation permettent une expression et un partage entre collègues de la souffrance générée par l'attention portée à la détresse d'autrui* ». Jeanne parle de l'humour comme un véritable outil afin de décompresser lorsque les situations la touchent émotionnellement. Cette forme d'esprit peut être mal comprise par les personnes extérieures, c'est pourquoi elle est utilisée principalement entre collègues. Bien que Molinier mette en évidence cette stratégie dans les collectifs féminisés, quelques assistants sociaux de sexe masculin, dont Raphaël, l'évoquent.

Les activités annexes permettent également aux assistants sociaux d'évacuer leurs émotions et de soulager leur esprit. C'est ce que nous expliquent Raphaël, Gabriel et Pauline. Suzanne et Jeanne reconnaissent que les simples trajets depuis le bureau jusqu'à leur domicile, en véhicule ou à pied, les soulagent.

De nombreux assistants sociaux parlent de l'importance du soutien de leurs collègues lorsque les situations sont difficiles à gérer. En effet, le fait d'échanger sur leurs ressentis leur est d'une grande aide. Si les situations sont pesantes, ils relèvent également les bienfaits des supervisions, séances organisées avec un professionnel extérieur, souvent thérapeute, qui apporte un regard nouveau sur les problématiques rencontrées. Gabriel, Jeanne, Raphaël, Mathilde et Pauline l'ont tous mentionné durant les entretiens.

Vallat⁴⁹ appuie ces bienfaits lorsqu'il parle d'un espace de défoulement, de partage et de création. Il explique parfois les hypothèses quelque peu farfelues que le thérapeute pose avec les professionnels qui permettent un « brainstorming » soulevant la créativité des assistants sociaux. Lors des supervisions, il est important selon l'auteur de relever les résonnances en soi, ressource utile à la connaissance de soi et à une relation d'aide authentique. Il termine en mentionnant un vieux principe médical, applicable au travail social, que j'ai trouvé intéressant de relever ici. « Là où est la maladie, là est le remède ! »

5.5 LES ASSISTANTES SOCIALES SONT-ELLES CONTENTES DE LEUR SORT ?

Si le chapitre autour des insatisfactions a été conséquent c'est probablement que la thématique abordée dans ce travail incitait les assistants sociaux à parler des difficultés rencontrées dans leur quotidien. Or, il va sans dire que les satisfactions qu'ils ressentent sont nombreuses. Quelles sont-elles ? Qu'est ce qui les fait tenir alors que le contexte global est difficile et les caractéristiques de l'intervention sociale si complexes ? Où ressentent-ils du plaisir dans leur pratique professionnelle ?

Les assistants sociaux utilisent différents termes pour exprimer le plaisir qu'ils ressentent dans l'exercice de leur profession. Suzanne parle par exemple de *passion*, Gabriel d'*étincelle* et Raphaël exprime lui une *adrénaline* quasiment nécessaire.

Pour la plupart des assistants sociaux, la satisfaction principale se dessine lorsque les bénéficiaires cheminent vers l'autonomie. Guillaume l'exprime en une phrase significative : *l'idée c'est toujours d'être utile à devenir inutile*. Jeanne est ravie lorsque *les gens reprennent le cours de leur vie, en essayant d'aller mieux ou en tous les cas « moins mal »*.

⁴⁸ Pascale Molinier, Souffrance, défenses, reconnaissance. Le point de vue du travail, Ed. Erès, 2010, p.108

⁴⁹ Gérard Vallat, La supervision, un lieu de défoulement créatif, Repère social no 63, 2005, p.10-11

Les ressources des bénéficiaires sont reconnues dans les différents entretiens effectués. Les assistants sociaux sont satisfaits lorsque les usagers *ont pu prendre ce qu'il y a à prendre* et développer des nouvelles stratégies pour se sortir des situations problématiques. Pour Mathilde, ces satisfactions constituent tout simplement son *deuxième salaire*.

Les assistants sociaux évoquent tout aussi facilement les bénéfices qu'ils tirent de la relation d'aide, qu'ils soient au niveau professionnel mais également personnel. Suzanne se rappelle volontiers des *magnifiques rencontres* qu'elle a eu la chance de vivre grâce à son travail. Elle admet aisément que la relation d'aide nourrit aussi les professionnels, elle parle même d'un côté *vautour* de la profession. Dans cette optique, Gabriel explique la relation d'aide comme un échange : *on grandit tous les deux*.

De plus, les assistants sociaux sont satisfaits car leur profession est variée et touche de nombreux domaines tout en considérant la fonction de cohésion sociale qu'elle implique. Dans ce sens, Mathilde se sent *témoin d'un monde qui tourne mal, consciente des problèmes de la société et des injustices sociales*. Elle mentionne donc qu'elle apprécie le fait d'être une *béquille* pour certaines personnes dans un contexte éprouvant. Gabriel parle également de la *fonction sociale* de son travail. Raphaël considère également l'importance à son sens de travailler pour le bien commun.

La diversité de la profession réside non seulement dans les différentes places de travail existantes mais également dans l'intervention professionnelle étant donné que les assistants sociaux tendent généralement à intervenir pour les suivis ponctuels ou à court terme avec une population relativement changeante. Gabriel en parle en ces termes : *un travail passionnant puisqu'il est un éternel recommencement que ça soit avec les gens ou dans le questionnement de l'action sociale*.

Mathilde aime la créativité que ce travail développe en elle, professionnelle toujours à la recherche de nouvelles ressources, de nouvelles solutions.

Pour Jeanne, la satisfaction naît lorsqu'elle a *le sentiment d'avoir pu entendre les gens et essayé de faire en sorte que chacun trouve sa place*.

Pour la plupart des assistants sociaux, la reconnaissance des gens est également une grande satisfaction. Raphaël apprécie les *remerciements des bénéficiaires*, tandis que Guillaume est touché lorsque les gens se *souviennent de lui et du chemin parcouru ensemble*.

Les assistants sociaux expriment tous leur plaisir à effectuer cette profession, peu d'entre eux pourraient envisager de travailler dans un autre domaine. Guillaume appuie ce plaisir en relevant l'importance de l'implication personnelle dans une profession. Il nous partage un exemple ; *parce qu'il y a le job et la fonction du job. C'est comme le cuisinier qui se contente de faire à manger, ça peut être bon, il n'y a personne qui va rien lui redire, il a fait ses heures, il a fait son job. Mais il y a le cuisinier qui a envie de donner une fonction à son travail, alors il va peut-être te disposer l'assiette, il va peut-être mettre une petite déco etc, ce qui fait qu'il a fait plus que son job, il l'a fait d'une manière différente, qui lui apportera probablement une plus grande satisfaction*.

Au vu des différents entretiens effectués, il est possible d'affirmer que les assistants sociaux requièrent à une ressource simple et accessible à tous : l'optimisme.

Par exemple, lorsque le travail administratif pèse sur le quotidien, ils essaient de changer de vision pour adopter une posture plus positive et donc plus avantageuse. Les assistants sociaux ne souhaitent pas s'en plaindre, mais ils cherchent à se positionner au mieux dans un système qu'ils ne pensent pouvoir faire changer.

Pour illustrer cela, Gabriel s'exprime de cette manière : *moi je pense que la stratégie c'est pas de se lamenter, c'est pas de se dire qu'on a pas de chance qu'on est des pauvres, qu'on nous bride, mais se dire que ça fait partie du système et de se demander ce qu'on peut faire pour se sentir à l'aise là-dedans. Je suis persuadé qu'on peut tous faire preuve de créativité malgré le carcan institutionnel qu'on nous impose, pour privilégier la relation avec les gens. Je trouve des fois le pessimisme c'est une excuse pour ne rien faire.*

Si les mérites d'un tel état d'esprit sont plutôt à valoriser, il est intéressant de se questionner sur ces comportements. La capacité d'adaptation a également, dans l'absolu, ses travers. En effet, il est possible que cela influence les assistants sociaux dans un « contentement basique », qui offrirait peu de place au militantisme, caractéristique pourtant inhérente au travail social depuis ses fondements. Les assistants sociaux observent des manques et des dysfonctionnements. Ils disent en parler entre eux, au sein des services, entre deux portes. Cependant, leurs observations restent bloquées à ce niveau au détriment peut-être du temps pour les usagers. C'est ce que regrette Alice, qui l'exprime de la manière suivante : *l'énergie qu'on perd là-dedans est-ce que c'est pas de l'énergie que je préfère mettre avec les gens ? A un moment donné alors, il faudrait faire par contre une pétition, mais on se prend une demie journée où on écrit une lettre et voilà, mais « ronchonner » comme ça de côté moi je trouve que c'est de l'énergie perdue... moi j'ai pas le temps de faire ça.*

6. VÉRIFICATION DES HYPOTHÈSES

- *Une dose de militantisme permet de résister au sein du travail social*

Au vu des différents entretiens effectués, nous pouvons affirmer que la volonté d'entretenir une dimension collective au sein du travail social est largement approuvée. Le côté militant est présent dans l'idéologie de la plupart des assistants sociaux, cependant, sur le terrain, peu d'éléments sont mobilisés pour le mettre à exécution. Bien que les assistants sociaux déplorent leur manque d'implication sur la scène politique, ils ne trouvent pas pour autant l'énergie pour défendre la légitimité de leur profession. En outre, les assistants sociaux se sentent investis d'une dynamique qui serait davantage individuelle, où ils laissent peu de place à la solidarité professionnelle afin de rassembler leurs opinions dans un but d'amélioration de leurs conditions de travail et reconnaissance au sein de la société. L'hypothèse ci-dessus est donc partiellement vérifiée : le souhait de maintenir une volonté de militantisme reste plutôt théorique.

- *Les changements des enjeux au sein du travail social font souffrir les assistants sociaux*

Les mutations du travail social au cours de cette dernière décennie déçoivent la plupart des assistants sociaux dans le sens où elles génèrent un surplus de contrôle et des tâches administratives conséquentes. Le contrôle s'est amplifié alors que les budgets ne cessent de diminuer pour le domaine du travail social. Les intérêts politiques semblent se diriger considérablement à l'opposé des missions du travail social. Les assistants sociaux doivent prouver leur efficacité au sein d'une économie emprunte du néo-libéralisme pour légitimer notamment les subventions

ou autres aides accordées ainsi que les places de travail demandées. Ce manque de moyens ne donne pas grande confiance aux assistants sociaux qui se sentent, au-delà d'être garants de la paix sociale, responsables d'une « bonne conscience » collective et politique.

L'hypothèse ci-dessus est par conséquent vérifiée. La souffrance psychique des assistants sociaux provient en partie des changements quant aux dilemmes au sein du travail social.

- *Les désillusions professionnelles prennent généralement le pas sur la satisfaction personnelle*

Au cours des entretiens effectués, les assistants sociaux ont peu parlé des désillusions professionnelles. En effet, peu d'entre eux se sont sentis concernés par ce terme, bien que les éléments évoqués aient relevé des caractéristiques plutôt « négatives » pour parler de leur quotidien. (cf émotions). Quand bien même les questions étaient tournées autour des motivations en évoquant des concepts comme « le découragement » ou « l'impuissance », la plupart des assistants sociaux n'ont pas pu se projeter dans l'exercice d'un champ professionnel différent du travail social. Ils ont mentionné le plaisir d'effectuer cette profession, les satisfactions personnelles retirées étant largement plus importantes que les éventuels découragements rencontrés.

L'hypothèse ci-dessus est donc erronée. Les quelques éventuelles appréhensions rencontrées préalablement n'entachent pas les bénéfices dont jouissent les assistants sociaux dans leur activité professionnelle.

- *La diversité de la pratique professionnelle selon les services et institutions poussent les intervenants sociaux à maintenir leur pratique dans le domaine du travail social*

Les secteurs d'activité dans le domaine du travail social sont nombreux et variés. Effectivement, ils peuvent être privés, semi-privés ou publics, basés sur le travail sous mandat ou sur le mode volontaire, ciblés sur une réponse matérielle ou financière, sur un accompagnement psychosocial ou sur un soutien dans des projets sociaux ou professionnels. Aussi, cette diversité permet aux assistants sociaux d'identifier leurs domaines de prédilection au sein même du travail social. Considérant cet aspect, les assistants sociaux ont la possibilité d'évaluer leurs limites et besoins afin de détecter le secteur d'activité le plus adéquat selon les critères posés. La notion d'authenticité est importante pour les assistants sociaux qui, pour certains d'entre eux, peuvent envisager de quitter une place de travail s'ils ne sont plus en adéquation avec le fonctionnement ou l'éthique de la structure.

L'hypothèse ci-dessus est vérifiée. Les pratiques variées retiennent les assistants sociaux dans le domaine professionnel évoqué.

- *Les collègues et équipe de travail sont un outil contre la charge mentale au sein de l'intervention sociale*

Le travail en équipe est un paradoxe du travail social dans le sens où il n'est que partiellement considéré. Dans la plupart des services, les assistants sociaux côtoient un ou plusieurs collègues du travail social. Toutefois, la répartition du travail s'effectue par une répartition des situations en insistant sur la référence du dossier.

Dans la pratique, cela veut dire que la responsabilité du traitement des dossiers

n'incombe pas à l'équipe entière mais à l'assistant social désigné. Dès lors, les collègues représentent un soutien considérable dans l'échange verbal au sein de l'équipe. Les assistants sociaux « débriefent » souvent avec leurs collègues, surtout dans ce domaine où l'inexactitude des réponses est vue comme une vertu. Le partage des ressentis, des manières de procéder et des visions personnelles sur chaque situation est un réel outil pour les assistantes sociales.

L'hypothèse ci-dessus est de ce fait vérifiée. L'équipe représente un outil considérable dans la pratique professionnelle quotidienne.

7. CONCLUSION

Les démarches entreprises dans la réalisation de ce travail de recherche ont été riches et constructives dans le processus d'apprentissage théorique et empirique lié à mon choix professionnel.

Si les apports théoriques ont présenté les différentes mutations et étapes historiques du travail social, les entretiens effectués avec les assistants sociaux ont mis en lumière de nombreux éléments significatifs du travail social.

Nous pouvons identifier que les assistants sociaux ont émis des émotions plutôt négatives lorsqu'ils ont répondu aux différentes questions. De ce fait, il y a lieu d'introduire le poids émotionnel d'exercer cette activité professionnelle. Effectivement, de nombreux auteurs ont écrit sur la souffrance psychique des assistants sociaux et cette notion est largement ressortie lors de la réalisation de ce travail.

Cette souffrance s'axe sur deux niveaux généraux :

- La charge mentale due à la difficulté des situations rencontrées
- La charge mentale due au manque de reconnaissance de la profession dans le contexte économique et politique

Concernant le premier item, il me semble que la difficulté soit l'essence même du travail social puisque cette profession réside dans le fait d'aider des personnes généralement en souffrance, puisqu'en manque de ressources financières, matérielles ou sociales sur une courte ou moyenne durée.

Au sujet du manque de reconnaissance ressenti, la problématique se pose de plus en plus parallèlement à l'évolution politique et l'accroissement d'une économie libérale. Dans une optique de contrôle et de légitimité de l'action sociale, les assistants sociaux doivent prouver leur fonction et leur utilité. Ces devoirs lourds sur le plan administratif sont cependant nécessaires si l'on admet la fonction positive de la transparence, notamment pour une meilleure crédibilité de l'action sociale. Or, il faut admettre que les moyens de contrôle ne sont pas toujours adéquats et nécessitent un nouveau questionnement autour de la rationalisation de l'intervention sociale.

L'image que la société et les politiques se font des assistants sociaux est restrictive à la volonté de « cacher » la pauvreté, qu'elle soit économique, culturelle ou sociale. Or, est-ce que les assistants sociaux se battent réellement pour changer cette image simpliste ?

Le manque de mobilisation des assistants sociaux dans l'expression de leurs besoins et de leurs mécontentements au sujet des dysfonctionnements organisationnels ou contextuels soulève des questionnements. Les professionnels mentionnent leur désir de faire évoluer les choses mais ils se cantonnent souvent dans une dimension individuelle face au changement. Effectivement, si la plupart déplorent la perte du militantisme, leur volonté de collectiviser les idées apparaît faiblement. Nous pouvons alors nous demander si les assistants sociaux ne sont pas sur le point d'oublier leur fonction collective, une fonction de cohésion sociale et de défense des droits humains et sociaux également, en privilégiant leur propre bien-être personnel face à des fonctionnements qu'ils jugent révoltants ou inadéquats ? Si les assistants sociaux ne revêtaient pas leurs qualités de professionnels militants pour les droits fondamentaux, qui le fera ? Seraient-ils devenus des fonctionnaires

appliquant, non sans peine, les directives et procédures qui, malheureusement, excluent plus que n'intègrent les personnes en difficulté ?

Parallèlement à cela, au sein d'une société axée sur le « win-win » les politiques peinent à concevoir un investissement immédiat pour des bénéfices qui ne seraient visibles qu'à long terme. Or, il faut considérer que le travail d'accompagnement effectué avec les usagers est un processus, les résultats sont rarement imminents, comme l'ont signalé les assistants sociaux dans leurs interviews.

Ce travail m'a permis d'aborder différentes réflexions personnelles et professionnelles. Au niveau personnel, il a été un véritable défi et bien que considérant quelques frustrations, je suis satisfaite d'avoir pu le terminer. Il m'a appris à me faire confiance, à ne pas être trop exigeante avec moi-même, à admettre mon possible en l'état actuel des choses, comme je le fais en tant qu'assistante sociale avec les usagers.

Professionnellement, il m'a poussée à différents questionnements notamment par rapport au militantisme du travail social au sens large. En effet, afin de vendre davantage leur profession et de parvenir à une meilleure considération de leur profession, je pense qu'il serait bénéfique que les assistants sociaux prennent leur place dans la société en affirmant leurs besoins mais aussi leurs manques et leurs désaccords. Ils pourraient par exemple créer des groupes de travail, former des associations d'assistants sociaux valaisans afin de cibler les éléments du quotidien à transmettre aux politiques, par un porte-parole désigné. A ma connaissance, il n'existe pas de groupement de la sorte en Valais. Ainsi, ils appliqueraient à eux-mêmes ce qu'ils essaient d'inculquer aux usagers : devenir acteur de leur propre histoire (bien qu'ici professionnelle). De plus, ils devraient apprendre à vendre leur profession par des conférences et des séances d'informations dans les lieux collectifs.

Les assistants sociaux interrogés relèvent tous la complexité de leur profession. En essayant de répondre au mieux aux demandes des usagers tout en étant garant des règles, ils *lancent des hameçons* – pour reprendre les termes de Guillaume - que les clients prennent, ne prennent pas ou pas tout de suite. Se montrer disponible, en informant les bénéficiaires de leurs droits et de leurs devoirs reste essentiel. Fréquemment confrontés à des sentiments de découragement ou d'impuissance, les assistants sociaux éprouvent néanmoins de grandes satisfactions dans l'exercice de leur profession. Ils tentent de ne pas se laisser enfermer dans des « y'a qu'à, faut que... » afin de trouver des solutions créatives et propres à chaque situation. Mais l'impuissance n'est-elle pas en lien avec le pouvoir que l'on se donne ? Parfois *insistants sociaux*, comme l'invente Suzanne, mais conscients de leurs limites, les assistants sociaux prient aussi pour que *les anges gardiens travaillent*, comme l'exprime Guillaume.

Dans une recherche d'équilibre et d'après les entrevues effectuées, les professionnels ne perdent heureusement pas leur âme de travailleurs sociaux. Certes agacés par le *controlling de bernois obsédés* (Guillaume), ils *continuent à rêver, mais un peu plus près de la terre* (Pauline).

8. BIBLIOGRAPHIE

8.1 LIVRES

- AMIGUET Olivier et JULIER Claude Roger, Les enjeux contradictoires dans le travail social, perspectives systémiques, Ed. Eres, 2004, 182p.
- AUTES Michel, Les paradoxes du travail social, Dunod, 1999, 313p.
- AVENEL Cyprien, Actualités du travail social, Informations sociales no 152, 2008 pp.4-6
- BESSIN Marc, La division sexuée du travail social, Informations sociales 2009/2 no 152. p.70-73
- BLUM Françoise, Regards sur les mutations du travail social au XXe siècle, Le Mouvement Social 2002/2, no 199, 148p.
- BOUQUET Birgitte et GARCETTE Christine, Assistante sociale aujourd'hui, Maloine, 1998, dans Le Travail Social, Guide méthodologique, Louis Fèvre, Chronique sociale, 2001, 190p.
- BOUQUET Brigitte, Ethique et travail social : une recherche du sens, Dunod, 2003, 230p.
- BOUJUT Stéphanie, Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle, Déviance et société vol.29, 2005, 57p.
- CASTEL Robert, Les métamorphoses de la question sociale, Folio Essais, 1995, 695p.
- CHOPART Jean-Noël, Les mutations du travail social, dynamique d'un champ professionnel, Ed. Dunod, Paris 2000, 217p.
- CHRISTOPHE Véronique, Savoirs mieux, Les émotions, tour d'horizon des principales théories, Ed. Presses Universitaires du Septentrion, 1998, 102p.
- DAUPHIN Sandrine, Le travail social, de quoi parle-t-on? Informations sociales, no 152, 2009, pp.8-10
- DUBECHOT Patrick, Entre sociologie et intervention sociale, Informations sociales, no 137, 2006, pp.24-31
- FISCHER Roger, SHAPIRO Daniel, Gérer ses émotions, Ed. Robert Laffont, 2005, 275p.
- FOMBUENA Valero Josefa, Vingt-cinq ans de travail social : l'anniversaire comme rite de passage, Pensées plurielles no 24, 2010, p.123-132
- FRAGNIERE Jean-Pierre, L'action sociale demain, Réalités sociales, 1988, 193p.
- FRANSSEN Abraham, Etat social actif et métamorphoses des identités professionnelles, Essai de typologie des logiques de reconstruction identitaire des travailleurs sociaux, Pensées plurielles, 2005/2, no 10, 186p.
- FUSTIER Paul, Le lien d'accompagnement, Dunod, 2000, 337p.
- GARBARINI Joëlle, Relation d'aide et travail social, ESF, 1997, 94p.

- GARNIER Jean-François, Assistante sociale : pour la redéfinition d'un métier, essai anthroposociologique sur le service social, L'Harmattan, 1999, 336p.
- GLARNER Thierry, L'évaluation diagnostique de la souffrance psychique chez les assistants sociaux, De Boeck Université, 2008, pp.73-91
- ION Jacques, Les dynamiques du travail social, Travailleurs sociaux, intervenants sociaux : quelle identité de métiers ? Information sociale no 152, 2002, pp.136-142
- ION Jacques, Brève chronique des rapports entre travail social et bénévolat, Pensées plurielles no10, 2005/2, pp.149-157
- KARSZ Saül, Pourquoi le travail social ? Dunod, 2004, 176p.
- KELLER Véréna, Aider et contrôler, Les controverses du travail social, Les cahiers de l'EESP, 2005, 169p.
- MEUNIER Baudoin, Le marketing des services sociaux, apports à leur évaluation et à leur management, Ed. Presses universitaires de Namur, 1986, 314p.
- MOLINIER Pascale, Souffrance, Défenses, Reconnaissance. Le point de vue du travail, ERES, 2010, pp.99-110
- OLIVIER Anne, Sexe, Genre et Travail Social, Ed. L'Harmattan, 2010, 189p.
- SAINT MARTIN Corinne, Etre assistante de service social, Effets de positions et dynamique des pratiques en organisation, Ed. L'Harmattan, 1999, 290p.
- SADOCK Virginie, L'enjolivement de la réalité, une défense féminine ? Etude auprès des auxiliaires puéricultrices, Martin Média, n10, 2003, p. 93-106
- SAVIGNAT Pierre, Le travail social aux défis du néolibéralisme, Champ social, 2009, pp.21-29
- SCHALLER Jean-Jacques, Accompagner la personne en difficulté, Dunod, 1999, 217p.
- SERRE Delphine, Les assistantes sociales face à leur mandat de surveillance des familles, Médecine & Hygiène, 2010, pp. 149-162
- SOULET Marc-Henry, Les transformations des métiers du social, Editions universitaires fribourg suisse, 1997, 312p.
- THANASI Altin, Les mutations du travail social génèrent de nouveaux dilemmes, Repère social no 81, 2006, p.20-21
- VALLAT Gérard, La supervision, un lieu de défoulement créatif, Repère social no 63, 2005, pp.10-11
- VAN DER MERSCH-MICHAUX Françoise, Les assistants sociaux, 2^e édition, De Boeck Wesmael, 1995, 83p.

8.2 SITES INTERNET

- <http://www.ifsw.org/p38000376.html>, consulté le 17.03.2011, p.8
- <http://www.avenirsocial.ch/fr/>, consulté le 18.12.2012, p. 10-13
- http://www.addiction-valais.ch/?page=Besoin_aide, consulté le 28.12.2012, p.23
- <http://www.emera.ch/>, consulté le 31.12.2012, p.23

9. Annexes (1)

Grille d'entretien AS

Durée prévue : 1h -1h30

Données factuelles

1. Age
2. Sexe
3. Etat civil
4. Nombre d'enfants
5. Pourcentage de travail
6. Nombre d'années au sein du service
7. Nombre de collègues directs (AS)

Questions générales

8. Parlez-moi de votre parcours professionnel. Avez-vous déjà travaillé hors du domaine social ? Y a-t-il eu des modifications marquantes ? (baisse du temps de travail, arrêt de carrière etc.)
9. Est-ce que vous vous rappelez pourquoi vous avez choisi d'être assistant(e) social(e) ? Comment avez-vous fait ce choix ?
10. Quelles étaient vos perceptions du travail d'AS quand vous avez commencé le métier ou durant votre formation (si peu d'expérience professionnelle) ? Avez-vous été confronté(e) à des désillusions ? Si oui, lesquelles ?
11. Les motivations du début sont-elles toujours les mêmes aujourd'hui ? Si différentes, qu'est-ce qui a changé, si mêmes, qu'est-ce que vous fait dire cela ?
12. En quoi consiste votre travail ? Comment vous définiriez le cœur de votre travail ?
13. Quelle est la population auprès de laquelle vous intervenez ?

Questions liées au positionnement professionnel

14. Quelle est la plus grande satisfaction pour vous dans l'exercice de votre activité actuelle ? Qu'est-ce qui vous fait dire ça ? Donnez-moi l'exemple d'une d'entre elles.
15. En revanche, qu'est-ce qui est le plus difficile dans ce travail ? Pourquoi ? Comment faites-vous pour le gérer ?
16. Avez-vous parfois un sentiment d'échec et/ou de découragement dans votre profession ? Donnez-moi un exemple. Dans ce cas-là que faites-vous ?
17. Si autre domaine professionnel, mentionné : Avez-vous senti ce sentiment d'échec dans un autre domaine professionnel ? En quoi était-ce semblable ou différent ?
18. Je suppose que vous vous êtes déjà senti(e) impuissant(e) dans certaines situations, qu'est-ce que cela vous a fait ? Comment retrouvez-vous la motivation ? Comment vous positionnez-vous face à ce sentiment d'impuissance ?

19. Comment gérez-vous les situations émotionnellement lourdes ? Quels trucs, quelles ressources avez-vous ? Comment faites-vous pour supporter les résonnances et projections personnelles ?
20. Beaucoup de personnes parlent de vocation pour le travail social. Est-ce que vous êtes d'accord avec ce terme ? Si oui qu'est-ce qui vous fait dire cela ? Sinon pourquoi ?
21. Selon vous, qu'est-ce qu'un(e) « bon(ne) » AS ? Quelles sont les compétences essentielles, indiscutables pour ce travail de votre point de vue ?
22. A votre avis, comment votre entourage (parents, époux, enfants, amis) perçoivent votre profession ? Et la société comment la perçoit-elle ? Et les politiques ? Est-ce que cela vous touche, vous blesse ?
23. Comment, à votre avis, vos usagers perçoivent-ils votre travail ?
24. Dans un contexte économique « capitaliste », la productivité est un moteur pour la plupart des champs professionnels. Dans quel mesure est-ce différent/similaire pour le travail social ? Comment vous sentez-vous dans ce pôle tout à fait différent ? Qu'est-ce qui vous fait penser ça ?

Questions liées à l'organisation

25. On dit que l'axe administratif prend beaucoup de place dans le travail social au jour d'aujourd'hui. Qu'en pensez-vous ? Quelles stratégies mettez-vous en place face à cela ?
26. Y a-t-il des éléments liés à l'organisation, qui modifient le travail d'AS ? Lesquels et en quoi ? Y a-t-il, par exemple, dans votre travail des nouvelles procédures qui visent le contrôle ? Comment l'avez-vous perçu concrètement dans votre quotidien ?
27. Comment vivez-vous le travail en équipe ? / Comment vivez-vous le fait de travailler seul(e) ?
28. On parle souvent de l'importance des activités annexes lorsque l'on exerce un travail prenant ? Est que vous avez des loisirs particuliers ? Lesquels ? En quoi cela vous aide-t-il ?

Et pour terminer....

29. Avez-vous déjà pensé à quitter votre emploi ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?
30. Qu'est-ce qui vous ferait accepter un pourcentage de travail plus élevé ? / A l'inverse quelles pourraient être les raisons qui font que vous accepteriez de diminuer votre temps de travail ?
31. Quels conseils donneriez-vous aux jeunes étudiant(e)s en travail social aujourd'hui ?
32. Souhaitez-vous préciser ou rajouter quelque chose ?